

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna Trans Semarang, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan loyalitas pengguna Trans Semarang. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula loyalitas pengguna terhadap layanan Trans Semarang.

Secara umum, kualitas layanan Trans Semarang dinilai sudah cukup baik oleh pengguna, meskipun masih terdapat sejumlah aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Dimensi pelayanan petugas dan keamanan memperoleh penilaian yang relatif lebih tinggi dibandingkan dimensi lainnya, yang mencerminkan bahwa aspek interaksi personal dan rasa aman selama perjalanan sudah berjalan dengan cukup baik. Sebaliknya, dimensi ketepatan waktu dan ketersediaan layanan armada masih menjadi aspek dengan penilaian terendah, yang mengindikasikan perlunya perbaikan pada konsistensi jadwal dan pengelolaan kapasitas armada, terutama pada jam sibuk.

Selain itu, tingkat loyalitas pengguna Trans Semarang secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan. Hal ini tercermin dari masih banyaknya pengguna yang menggunakan layanan Trans Semarang secara tidak rutin. Untuk meningkatkan loyalitas pengguna, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh dan konsisten, khususnya pada aspek-aspek yang mendapat penilaian rendah dari responden, seperti kenyamanan bus, ketepatan jadwal, dan ketersediaan armada. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan merupakan langkah strategis yang sangat penting dalam membangun loyalitas pengguna Trans Semarang yang lebih kuat dan berkelanjutan.

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian di atas, berikut disampaikan saran-saran yang ditujukan kepada dua pihak, yaitu pengelola BLU UPTD Trans Semarang dan Pemerintah Kota Semarang.

4.2.1 Saran bagi BLU UPTD Trans Semarang

1. Percepatan program peremajaan armada, mengingat kenyamanan bus menjadi keluhan terbesar responden (± 22 orang), BLU UPTD Trans Semarang disarankan untuk mempercepat realisasi target peremajaan 130 unit armada yang dijadwalkan pada September 2026. Prioritas peremajaan perlu difokuskan pada koridor dengan volume penumpang tertinggi dan armada yang sudah melampaui usia operasional layak, terutama yang menyebabkan polusi asap berlebih. Perawatan berkala sistem AC, komponen keselamatan seperti tali pegangan, dan kebersihan interior juga perlu dimasukkan dalam standar prosedur operasional (SOP) yang terukur dan teraudit secara rutin.
2. Optimasi manajemen operasional berbasis teknologi untuk meningkatkan ketepatan waktu, ketepatan waktu merupakan dimensi dengan skor terendah dan keluhan terbanyak kedua dalam penelitian ini. BLU UPTD Trans Semarang disarankan untuk mengoptimalkan sistem pelacakan GPS yang telah ada dengan mengintegrasikannya ke dalam sistem manajemen operasional terpusat yang mampu memberikan informasi keterlambatan secara real-time kepada penumpang melalui aplikasi Trans Semarang Go dan papan informasi digital di halte. Selain itu, penerapan sistem jadwal adaptif berbasis data volume penumpang harian dapat membantu mereduksi keterlambatan struktural, terutama pada jam-jam puncak pagi (06.00–09.00) dan sore (15.00–18.00).
3. Penguatan manajemen kapasitas penumpang dan pengaturan antrean di halte, indikator panjang antrean penumpang merupakan satu-satunya butir yang masuk kategori “Tidak Setuju” dalam penelitian ini (skor 2,37). Oleh karena itu, pengelola Trans Semarang perlu menerapkan

sistem manajemen arus penumpang yang lebih terstruktur di halte-halte dengan volume tinggi, seperti Halte Simpang Lima, Halte Cangkiran, dan Halte Tembalang. Strategi yang dapat dipertimbangkan meliputi penambahan armada cadangan pada koridor padat saat jam sibuk, penerapan sistem antrean berbasis nomor di halte utama, serta optimalisasi penempatan petugas lapangan untuk mengelola kepadatan.

4. Peningkatan dan standardisasi fasilitas halte secara merata di seluruh koridor, variasi skor yang cukup signifikan antar butir dalam dimensi kenyamanan halte mengindikasikan ketidakmerataan kualitas fasilitas antarkoridor. BLU UPTD Trans Semarang disarankan untuk melakukan audit kondisi halte secara menyeluruh dan menetapkan standar minimum fasilitas yang wajib dipenuhi oleh setiap halte, mencakup: atap pelindung dari panas dan hujan yang memadai, tempat duduk dalam kondisi layak, penerangan yang cukup di malam hari, papan informasi rute yang mudah dibaca, serta aksesibilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.
5. Penguatan program pelatihan dan pembinaan pengemudi, keluhan terhadap gaya berkendara pengemudi yang dianggap agresif atau ugal-ugalan muncul dalam jawaban terbuka beberapa responden. BLU UPTD Trans Semarang disarankan untuk memperketat seleksi dan meningkatkan frekuensi pelatihan pengemudi, terutama dalam aspek defensive driving, etika pelayanan penumpang, dan prosedur keselamatan. Sistem evaluasi kinerja pengemudi berbasis rekaman data perjalanan dari GPS dan umpan balik penumpang dapat menjadi instrumen pembinaan yang efektif dan terukur.

4.2.2 Saran bagi Pemerintah Kota Semarang

1. Menjadikan data kepuasan dan loyalitas pengguna sebagai basis perencanaan anggaran transportasi, pemerintah Kota Semarang disarankan untuk melembagakan survei kepuasan dan loyalitas pengguna Trans Semarang sebagai bagian rutin dari siklus perencanaan

dan evaluasi APBD, sesuai amanat Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Hasil survei tahunan yang terstandar dapat menjadi instrumen objektif dalam menentukan prioritas alokasi anggaran subsidi operasional, peremajaan armada, dan pengembangan infrastruktur halte secara lebih akuntabel dan terukur.

2. Perluasan jaringan rute dan penambahan titik halte di wilayah yang belum terlayani, sejumlah responden menyebutkan keterbatasan jangkauan rute sebagai hambatan dalam menggunakan Trans Semarang secara rutin. Pemerintah Kota Semarang disarankan untuk melakukan kajian pengembangan rute baru yang menjangkau kawasan permukiman dan pusat kegiatan yang belum terlayani, khususnya di wilayah pinggiran kota yang terus berkembang. Integrasi rute Trans Semarang dengan moda transportasi lain seperti kereta api perkotaan, angkutan berbasis rel, dan angkutan daring juga perlu didorong melalui kebijakan terpadu antarmoda.
3. Penguatan kebijakan manajemen lalu lintas yang mendukung kelancaran operasional Trans Semarang, keterlambatan bus Trans Semarang sebagian besar disebabkan oleh kemacetan lalu lintas yang terjadi di ruas-ruas jalan utama. Pemerintah Kota Semarang disarankan untuk memperkuat implementasi jalur khusus bus (bus lane) pada koridor-koridor dengan tingkat kemacetan tinggi, serta menerapkan manajemen persimpangan yang mengutamakan pergerakan bus Trans Semarang melalui teknologi lampu lalu lintas prioritas (bus signal priority) di titik-titik kemacetan kritis.

4.2.3 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menyadari adanya keterbatasan dalam pendekatan sampling yang digunakan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara umum kepada pengguna Trans Semarang tanpa melakukan stratifikasi berdasarkan koridor atau waktu penggunaan. Akibatnya, distribusi

responden belum tentu merepresentasikan variasi kondisi layanan yang berbeda-beda di setiap koridor dan jam operasional.

Dalam konteks Trans Semarang yang memiliki tujuh koridor aktif dengan karakteristik yang beragam, pendekatan sampling berbasis koridor dan waktu (*corridor-time-based sampling*) akan menghasilkan data yang lebih representatif. Secara hipotetis, jika penelitian selanjutnya menerapkan pendekatan tersebut, desain sampling idealnya mencakup tiga stratifikasi.

Stratifikasi pertama adalah berdasarkan koridor. Setiap koridor memiliki volume penumpang, rute, dan karakteristik pengguna yang berbeda. Koridor 1 (Mangkang–Penggaron) misalnya, merupakan koridor utama dengan volume tinggi yang melintasi pusat kota, sementara koridor lain mungkin melayani kawasan pendidikan atau permukiman. Idealnya, sampel diambil secara proporsional dari setiap koridor agar hasil penelitian tidak bias terhadap satu koridor tertentu.

Stratifikasi kedua adalah berdasarkan waktu. Pengalaman pengguna pada jam sibuk pagi (06.00–09.00) dan sore (15.00–18.00) berbeda secara signifikan dibandingkan di luar jam sibuk. Kepadatan bus, waktu tunggu, dan tingkat kenyamanan pada jam-jam tersebut biasanya jauh berbeda, sehingga berpotensi mempengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan.

Stratifikasi ketiga adalah penargetan responden frekuensi. Untuk menghasilkan pengukuran loyalitas perilaku yang lebih kuat, penelitian selanjutnya disarankan menargetkan responden yang menggunakan Trans Semarang secara rutin misalnya minimal seminggu sekali pada koridor-koridor dengan volume penumpang tertinggi. Pendekatan ini akan menghasilkan data loyalitas perilaku yang lebih terukur, melengkapi data loyalitas sikap yang telah diperoleh dalam penelitian ini.

Dengan menerapkan pendekatan *corridor-time-based sampling*, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih granular: tidak hanya mengetahui bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas secara umum, tetapi juga mengidentifikasi pada koridor mana dan jam berapa pengaruh tersebut paling kuat atau paling lemah,

sehingga rekomendasi kebijakan dapat diformulasikan secara lebih presisi dan tepat sasaran.

4.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu disampaikan secara transparan agar pembaca dapat menafsirkan hasil penelitian secara proporsional dan kontekstual.

Pertama, keterbatasan ukuran dan teknik pengambilan sampel. Penelitian ini menggunakan 70 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Meskipun jumlah ini telah memenuhi persyaratan minimum untuk analisis regresi linear sederhana sebagaimana direkomendasikan oleh Hair et al. (2014) dan Roscoe (1975), jumlah tersebut secara proporsional sangat kecil dibandingkan populasi pengguna Trans Semarang yang mencapai lebih dari 13 juta perjalanan per tahun. Penggunaan teknik non-probability sampling juga membatasi kemampuan generalisasi temuan penelitian terhadap keseluruhan populasi pengguna. Hasil penelitian ini lebih tepat dipandang sebagai indikasi awal (*preliminary finding*) yang perlu dikonfirmasi melalui penelitian dengan sampel yang lebih besar dan teknik *probability sampling*.

Kedua, keterbatasan profil responden terkait frekuensi penggunaan. Sebagian besar responden (78,6%) menggunakan Trans Semarang hanya sesekali atau kadang-kadang, bukan sebagai pengguna rutin harian. Meskipun penelitian ini telah menjustifikasi bahwa pengukuran loyalitas sikap (*attitudinal loyalty*) tetap valid pada responden dengan frekuensi rendah sebagaimana didasarkan pada kerangka Dick dan Basu (1994) dan Oliver (1999) temuan tentang loyalitas perilaku (*behavioral loyalty*) mungkin akan berbeda jika sampel didominasi oleh pengguna rutin. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya secara khusus membandingkan loyalitas antara kelompok pengguna rutin dan pengguna sesekali untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Ketiga, keterbatasan cakupan variabel. Penelitian ini hanya menguji pengaruh satu variabel independen, yaitu kualitas layanan, terhadap loyalitas

pengguna. Dengan nilai R-kuadrat sebesar 0,504, terdapat 49,6% variasi loyalitas yang belum dijelaskan oleh model. Faktor-faktor lain yang berpotensi mempengaruhi loyalitas pengguna transportasi publik seperti harga atau tarif, ketersediaan alternatif transportasi, jarak tempat tinggal ke halte, kebiasaan mobilitas masyarakat, dan kebijakan subsidi pemerintah tidak tercakup dalam model penelitian ini. Penggunaan analisis regresi linear sederhana juga membatasi kemampuan untuk mendeteksi hubungan yang lebih kompleks antarvariabel, seperti efek mediasi atau moderasi.

Keempat, keterbatasan pendekatan sampling tanpa stratifikasi koridor dan waktu. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara umum tanpa melakukan stratifikasi berdasarkan koridor atau jam penggunaan. Setiap koridor Trans Semarang memiliki karakteristik volume penumpang, rute, dan kondisi layanan yang berbeda. Demikian pula, pengalaman pengguna pada jam sibuk pagi dan sore hari berbeda secara signifikan dengan pengalaman di luar jam sibuk. Ketidadaan stratifikasi ini berpotensi menyebabkan hasil penelitian tidak sepenuhnya merepresentasikan variasi kondisi layanan di seluruh koridor dan waktu operasional. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *corridor-time-based* sampling untuk menghasilkan temuan yang lebih granular dan representatif.

Kelima, keterbatasan desain *cross-sectional*. Penelitian ini bersifat *cross-sectional*, yaitu data dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu. Hal ini membatasi kemampuan untuk menangkap dinamika perubahan loyalitas pengguna dari waktu ke waktu, terutama mengingat bahwa Trans Semarang sedang dalam fase pengembangan aktif dengan program peremajaan armada dan perluasan koridor yang berlangsung. Penelitian longitudinal yang memantau perubahan loyalitas sebelum dan sesudah intervensi perbaikan layanan akan memberikan pemahaman yang lebih kaya tentang hubungan kausal antara kualitas layanan dan loyalitas.

Keenam, keterbatasan pengukuran *self-reported*. Seluruh data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang bersifat *self-reported*, yaitu berdasarkan persepsi subjektif responden. Pendekatan ini memiliki risiko bawaan

berupa *social desirability* bias kecenderungan responden untuk memberikan jawaban yang dianggap lebih baik secara sosial serta *recall* bias karena responden diminta mengingat pengalaman yang mungkin sudah berlalu. Triangulasi dengan data observasi langsung atau data operasional objektif dari pengelola Trans Semarang akan memperkuat validitas temuan.

Ketujuh, keterbatasan generalisasi ke konteks lain. Temuan penelitian ini bersifat spesifik terhadap konteks Trans Semarang di Kota Semarang dan tidak dapat secara langsung digeneralisasi ke sistem BRT di kota-kota lain yang memiliki karakteristik operasional, demografis, dan kebijakan yang berbeda. Meskipun demikian, kerangka analisis yang digunakan pendekatan KPIs transportasi publik untuk mengukur kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas bersifat transferable dan dapat diadaptasi untuk penelitian di konteks yang berbeda.

Meskipun memiliki keterbatasan-keterbatasan tersebut, penelitian ini tetap memiliki kontribusi yang bermakna sebagai kajian awal yang menghasilkan bukti empiris tentang hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pengguna Trans Semarang. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi fondasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang lebih komprehensif, serta sebagai masukan awal bagi pengelola dan pembuat kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas layanan transportasi publik di Kota Semarang.