

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelajar Pada Layanan Angkutan Pelajar Gratis Di Kabupaten Bojonegoro, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan pada layanan angkutan pelajar gratis di Kabupaten Bojonegoro terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelajar sebagai pengguna layanan. Pengaruh tersebut terlihat dari pelaksanaan pelayanan yang mencakup indikator tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima indikator tersebut telah mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi pelajar sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka selama menggunakan layanan angkutan pelajar.
2. Variabel kualitas pelayanan pada layanan angkutan pelajar gratis di Kabupaten Bojonegoro berada dalam kategori baik. Sebagian besar pelajar menilai bahwa kendaraan yang digunakan cukup layak beroperasi, pelayanan diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, petugas cukup tanggap dalam membantu pelajar, dan mampu memberikan rasa aman selama perjalanan, serta menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan pelajar. Namun, masih terdapat sebagian pelajar yang

menilai bahwa kebersihan kendaraan yang belum terjaga secara optimal dan kondisi kendaraan yang terkadang terasa berdesakan saat digunakan. Meskipun demikian, secara keseluruhan penyelenggaraan layanan angkutan pelajar gratis telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan manfaat serta kemudahan bagi pelajar sebagai pengguna layanan.

3. Variabel kepuasan pelajar pada layanan angkutan pelajar gratis di Kabupaten Bojonegoro juga berada dalam kategori baik. Pelajar merasa puas karena layanan yang diberikan dapat memudahkan mobilitas menuju sekolah, membantu mengurangi pengeluaran transportasi keluarga, memberikan rasa aman selama perjalanan, serta mendukung kelancaran aktivitas pelajar. Selain itu, pelajar juga merasa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka sebagai pengguna layanan.
4. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar pada layanan angkutan pelajar gratis di Kabupaten Bojonegoro. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelajar. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelajar terhadap layanan angkutan pelajar gratis.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro, diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan angkutan pelajar gratis, terutama pada aspek fasilitas fisik dan kenyamanan kendaraan. Perawatan kendaraan secara berkala, peningkatan kebersihan kendaraan, serta penyediaan fasilitas yang lebih nyaman perlu dilakukan agar pelajar merasa lebih aman dan nyaman selama perjalanan menuju maupun pulang dari sekolah.
2. Bagi petugas angkutan pelajar gratis, diharapkan dapat terus meningkatkan kedisiplinan, keramahan, serta daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pelajar. Sikap sopan, perhatian kepada kebutuhan pelajar serta kemampuan menangani keluhan dan permasalahan dengan cepat akan memberikan kesan positif dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
3. Bagi Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, diharapkan dapat terus memberikan dukungan terhadap keberlanjutan program angkutan pelajar gratis melalui peningkatan pengawasan, evaluasi pelayanan secara berkala, serta pengembangan jangkauan layanan. Dengan adanya dukungan yang berkelanjutan, program ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi pelajar dan masyarakat Kabupaten Bojonegoro.
4. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas dan memperbanyak jumlah responden yang dilibatkan agar data yang

diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang lebih beragam. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada cakupan wilayah yang lebih luas sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelajar terhadap layanan angkutan pelajar gratis. Penelitian ini masih memiliki ruang lingkup yang terbatas, sehingga masih terdapat beberapa aspek yang belum dapat dikaji secara mendalam. Oleh karena itu, peneliti berharap penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti selanjutnya sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pelayanan publik dan transportasi. Selain itu, hasil penelitian yang akan datang diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro dalam upaya meningkatkan kualitas layanan angkutan pelajar gratis bagi pelajar di Kabupaten Bojonegoro.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- A. Parasuraman, Leonard L. Berry, & Valarie A. Zeithaml. (1991). *Refinement and Reassessment Of The Servqual Scale*.
- Ade Syarif Maulana. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. In *TOI Jurnal Ekonomi* (Vol. 7, Number 2).
- Ahmad Afan Zani. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan)*. <https://doi.org/10.55352>
- Andi Aris. (2021). *Langkah-Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss*.
- Ardiansyah, Risnita, & M.Syahrani Jailani. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*.
<http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Arif Hidayat. (2021). *Analisis Indeks Kepuasan Penumpang Angkutan Desa (Angdes) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Customer Satisfaction Index (CSI). (Studi Kasus Angkutan Desa Penajam Paser Utara)*.
<http://iptek.its.ac.id/index.php/jats>
- Ayuningtiyas, K., & Gunawan, H. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Batam. In *Journal Of Applied Business Administration* (Vol. 2, Number 1).
- Bastian Dwi Pangestu, Asrizal, & Torang Hutabarat. (2022). *Perencanaan Angkutan Sekolah Berbasis Angkutan Umum Di Kabupaten Bojonegoro*.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219.
<https://doi.org/10.34127/Jrlab.V11i3.652>

- Danu Lestari, W., Gunawan Setianegara, R., Tugas Akhir Prodi Keuangan Dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang, M., & Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang Pendahuluan Latar Belakang Masalah, D. (2020). Analisis Pengaruh Nim, Bopo, Ldr, Dan Npl Terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Pada Bank Umum Yang Listed Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2018). In *Keunis Majalah Ilmiah-Issn* (Vol. 8, Number 1).
- Darno, & Sri Yanthy Yosepha. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur*.
- Dea Damayanti, L., Rai Suwena, K., Akhmad Haris, I., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. In *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* (Vol. 11, Number 1).
- Farida, N., & Maulana, A. (2023). Strategi Program Bus Sekolah Gratis Bagi Resiko Pelajar Dalam Berlalu Lintas di Kabupaten Jember (Studi di Dinas Perhubungan Kabupaten Jember). *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(4). <https://doi.org/10.47134/pssh.v1i4.133>
- Harsiti, Zaenal Muttaqin, & Ela Srihartini. (N.D.). Penerapan Metode Regresi Linier Sederhana Untuk Prediksi Persediaan Obat Jenis Tablet. *Sistem Informasi* |, 9(1), 12–16.
- Heny Puspasari, & Weni Puspita. (2022). Validity Test and Reliability Instrument Research Level Knowledge and Attitude of Students Towards Elections Health Supplements in Facing Covid-19. In *Jurnal Kesehatan* (Vol. 13, Number 1). Online. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Hidayat, A. (2021). *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil Analisis Indeks Kepuasan Penumpang Angkutan Desa (Angdes) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Customer Satisfaction Inde (CSI). (Studi Kasus Angkutan Desa Penajam Paser Utara)*. <http://iptek.its.ac.id/index.php/jats>

- Ikhlas, A., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). *Masalah Penelitian/ Research Problem; Pengertian Dan Sumber Masalah, Pertimbangan, Kriteria Pemilihan Masalah, Perumusan Dan Pembatasan Masalah, Landasan Teori*.
- Livia Amanda, Ferra Yanuar, & Dodi Devianto. (2019). *Uji Validitas Dan Reabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang*.
- Maskur, F. (2023). *Determinan Minat Investasi Saham Di Pasar Modal Syariah (Studi Empiris Pada Civitas Akademika Di Lingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Jakarta)*.
- Mentari. (2017). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGADAAN BUS SEKOLAH GRATIS BAGI PELAJAR DI KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS*.
- Muhammad Royani, Arif Budiman, & Ahmad Baihaqi. (2025). *Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Gratis Jaringan Trayek Pelajar Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan*.
- Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja. (2018). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual*.
- Pemerintahan, J., & Politik, D. (2023). *Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. 8(2), 123–128.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Prasetyo, I., Muchsin, S., & Putra, L. R. (2025). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM ANGKUTAN PELAJAR GRATIS (APEL GRATIS) DI KOTA BATU (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Batu)* (Vol. 19, Number 7).
- Purnamasari, I. D. (2017). *Strategi Peningkatan Kualitas Angkutan Publik Melalui Program Angkutan Sekolah Gratis (Studi Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto)*. www.SatuJurnal.Com
- Putri Isnaini, & Abdul Karin. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kabupaten Gowa)*.

- Rahmi, H., Rahmiati, S., & Dolly, I. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah di Kecamatan Pasar Muara Bungo. *JASIORA*), 3(3). <https://doi.org/10.5281/zenodo.3596996>
- Ria Masniari, Abdul Jalil, & Arma. (2019). *Teknik Sampling Dalam Pelaksanaan Penelitian*.
- Ryan Adi Nugroho, & Maya Fricilia. (2025). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Sekolah di Jakarta Timur Metode Customer Satisfaction Index*.
- Sardo P Sipayung, Novriadi Antonius Siagian, & Anirma Kandida Br. Ginting. (2024). *Analisis Prediksi Jumlah Penerima Mahasiswa Baru Dengan Metode Regresi Linier Sederhana*.
- Shabrina, N., Darmadi, D., & Sari, R. (2020). Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Muslim Galeri Indonesia. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 3(2), 164–173. <https://doi.org/10.33753/madani.v3i2.108>
- Siti Mar'atush Sholihah, Nanda Yoga Aditiya, Elsa Saphira Evani, & Siti Maghfiroh. (2023). *Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda*.
- Suryani, N., Jailani, Ms., Suriani, N., Raden Mattaheer Jambi, R., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Suwarsito, & Sabeli Aliya. (2020). *Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*.
- Titik Suhartini. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tambakrejo*.
- Ulfatiyana, M., & Parwiyanto, H. (2021). *Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis Di Kota Madiun*. <Http://Sekolah.Data.Kemdikbud.Go.Id/Index.Php/Cho>

- Ulifah, & Mahfudiyanto. (2021). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Astra Infra Solution Mojokerto. In *BIMA : Journal of Business and Innovation Management* (Vol. 3, Number 3). <https://ejournal.feunhasy.ac.id/bima>
- Undari Sulung, & Mohamad Muspawi. (2024). *Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier*.
- Uswatul Fitroh. (2016). *Efektivitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Gratis Oleh Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Blitar*.
- Widaningsih, W., Darmawan, D., Omonovich, K. D., & Ergashevna, B. K. (2025). Urgency of early traffic education: A systematic review of Indonesian policy implementation. *Curricula: Journal of Curriculum Development*, 4(2), 1487–1500. <https://doi.org/10.17509/curricula.v4i2.84129>
- Yulia Utami, Pria Muslim Rasmanna, & Khairunnisa. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Yunia Darmastuti, F., & Rahaju, T. (2019). *Implementasi Program Angkutan Pelajar Gratis Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Magetan (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Magetan)*. [Http://Www.Dephub.Go.Id](http://Www.Dephub.Go.Id)

Buku :

- Gagah Daruhadi, & Pia Sopiati. (2024). *Pengumpulan Data Penelitian*. PT Remaja Rosdakarya.
- Purwanza, & Sena Wahyu. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*.
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Www.Cvalfabeta.Com
- Sumarli. (2020). *KEPEMIMPINAN DAN PELAYANAN PUBLIK*.

Website:

<https://halobojonegoro.id/angkutan-pelajar-gratis-di-bojonegoro-bantu-siswa-lebih-mandiri-disambut-antusias-di-kedungadem/>

https://suarabanyuurip.com/2024/09/30/angkutan-gratis-bakal-layani-1-038-pelajar-di-bojonegoro/#google_vignette

<https://baghumas.bojonegorokab.go.id/berita/baca/918>