

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penumpang BRT puas terhadap aspek yang dijadikan pedoman penelitian yaitu aspek *tangibles*, *reability*, *safety*, *empathy*, dan *responsiveness* yang menunjukkan bahwa penumpang telah puas terdapat pelayanan Trans Banyumas koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem pada masa COVID-19. Namun, pada pelayanan aspek *pandemic* belum adanya fasilitas sanitasi di setiap halte dengan nilai rata-rata 3.34 serta *digital technology* himbauan terkait COVID-19 dan pemantauan lokasi memiliki nilai rata-rata rendah yaitu 2.91 dan 2.50.
2. Aspek yang perlu dipertahankan yaitu aspek *reability* dan *safety* terhadap kelayakan kendaraan operasional dan keamanan penggunaan kendaraan harian BRT Trans Banyumas. Peningkatan pelayanan pada aspek *pandemic* dapat dilakukan yaitu dengan menyediakan sanitasi pada setiap halte. Sementara itu, perlu dilakukan perbaikan dalam aspek *digital technology*, pengembangan aplikasi fitur *tracking location* BRT yang belum berfungsi dengan maksimal, serta minimnya himbauan terkait COVID-19 pada aplikasi Teman Bus.

#### **5.2. Saran**

Saran untuk peningkatan pelayanan BRT Trans Banyumas sebaiknya melakukan perbaikan terkait aplikasi Teman Bus agar dapat terus memberikan kemudahan dalam menghubungkan kebutuhan penumpang. Saran penelitian selanjutnya yaitu dapat membahas mengenai dampak aplikasi Teman Bus terhadap kemudahan dalam memenuhi kebutuhan penumpang. Selain itu, sejauh mana peran aplikasi Teman Bus dalam memfasilitasi mobilitas penumpang Trans Banyumas di semua koridor.