

**ANALISIS KEPUASAN SISWA  
PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI BUS SEKOLAH  
DI KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**ANALYSIS OF STUDENT'S SATISFACTION  
OF SCHOOL BUS SERVICE  
IN TULUNGAGUNG DISTRICT**

**Yuniar Rifqoh Na'imy**

**Agus Timan**

**Ahmad Nurabadi**

E-mail: yuniarrifqoh@gmail.com

Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Malang Jl. Semarang 5 Kota Malang 65145

**Abstract:** This research has a purpose to describe the level of student satisfaction of the users of the school bus transportation service, the level of school bus transportation service, and the factors affecting satisfaction. This research use quantitative approach with design of descriptive. The result of research show this study indicate the level of school bus transportation service is at a high level, the level of student satisfaction of the users of the school bus transportation service is at a high level, the factors that affect the satisfaction there is safety, reliability and comfort.

**Keywords:** transportation school bus service, student satisfaction.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat layanan transportasi bus sekolah, tingkat kepuasan siswa pengguna layanan transportasi bus sekolah dan faktor yang memengaruhi kepuasan siswa pengguna layanan transportasi bus sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tingkat layanan yang ada di dalam bus sekolah berada pada tingkat tinggi, tingkat kepuasan siswa yang menggunakan layanan bus sekolah berada pada tingkat tinggi, faktor yang memengaruhi kepuasan siswa adalah keselamatan, keandalan dan kenyamanan.

**Kata kunci:** layanan transportasi bus sekolah, kepuasan siswa.

Kabupaten Tulungagung pada tahun 2012 ada 96 transportasi umum seperti yang diungkapkan oleh Bapak Nawang selaku pengurus sarana dan prasarana Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung, namun transportasi yang khusus melayani siswa pergi dan pulang ke sekolah masih belum ada, akibatnya banyak sekali

siswa yang belum cukup umur tetapi sudah mengendarai kendaraan pribadi sendiri. Melihat fenomena yang ada saat ini, yaitu para siswa yang belum cukup umur dan tentunya belum mempunyai Surat Ijin Mengemudi (SIM) sudah mengendarai kendaraan yakni, motor sendiri sungguhlah amat sangat memprihatinkan.

Melihat fenomena yang ada pada saat itu, Pemerintah Kabupaten Tulungagung memberikan layanan pendidikan yang nantinya akan bisa dinikmati oleh para siswa yang ada di Kabupaten Tulungagung tanpa terkecuali. Hal ini sudah terealisasi tepat pada tanggal 19 Agustus 2013, yaitu dengan menerbitkan sebuah layanan transportasi pendidikan yang berupa bus sekolah gratis, sebagaimana Surat Keputusan Kementerian Perhubungan Nomor KP 975 2913 mendapatkan bantuan dari Kementerian Perhubungan berupa bus sekolah yang oleh Kementerian Perhubungan diajukan untuk kepentingan transportasi siswa sekolah. Bus sekolah yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung ini dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung. Pemerintah Kabupaten Tulungagung menyediakan layanan transportasi bus sekolah ini berangkat dari visi dan misi Bupati Tulungagung yang ingin meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dan juga pendidikan serta ingin menciptakan pendidikan yang murah dan berkualitas, dan itu diwujudkan dengan adanya angkutan khusus siswa sekolah yang tidak akan memberatkan orangtua maupun siswa sendiri, dan bentuk dukungan tersebut adalah dengan menyediakan layanan transportasi bus sekolah gratis. Bus sekolah ini merupakan fasilitas publik yang gratis dan disediakan bagi para siswa di Kabupaten Tulungagung.

Bus sekolah yang ada di Kabupaten Tulungagung selain memberikan layanan secara gratis kepada siswa, juga sering kali memberikan layanan untuk lembaga-lembaga pendidikan yang ada di Kabupaten Tulungagung. Bus sekolah Kabupaten Tulungagung bisa dipergunakan oleh lembaga pendidikan yang ada di Kabupaten Tulungagung secara gratis guna untuk menunjang kegiatan yang masih berkaitan dengan pendidikan. Disini jelas bahwa Dinas Perhubungan mengelola bus sekolah untuk kepentingan pendidikan yang ada di Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan dengan adanya layanan transportasi bus sekolah gratis yang ada di Kabupaten Tulungagung, maka sangat perlu untuk menganalisis tentang

kepuasan siswa yang telah menggunakan layanan transportasi bus sekolah sebagai armada mereka untuk pergi dan pulang sekolah. Wiyono (2007:29) berpendapat “bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dalam harapan seseorang”. Ada tiga tingkat kepuasan yaitu bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan, bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Sedangkan menurut Kotler (dalam Prasetya, 2010:27), “kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk barang atau jasa yang diterima dan yang diharapkannya, dan pada dasarnya mempunyai hubungan yang erat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan”. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

Penelitian ini secara garis besar adalah untuk mengetahui tingkat layanan yang telah diberikan di dalam bus sekolah, lalu kepuasan siswa yang menggunakan layanan transportasi bus sekolah gratis dan faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan siswa pengguna layanan transportasi bus sekolah gratis yang ada di Kabupaten Tulungagung.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif. Jumlah populasi sebanyak 646 siswa maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 244 siswa. Pengambilan sampel diambil secara proporsional, dan menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*. Untuk menghitung proporsi sampel dari masing-masing sekolah, peneliti menggunakan rumus Slovin (Setyadin, 2005:20).

Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner. “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2013:142). Angket atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis angket tertutup, dimana responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan. Angket yang terdapat pada penelitian ini terdiri dari 24 item pernyataan, yang mana responden diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang sesuai, sangat setuju diberi kode 5, setuju diberi kode 4, ragu-ragu diberi kode 3, tidak setuju diberi kode 2, dan sangat tidak setuju diberi kode 1 pada setiap pertanyaan atau pernyataan yang nantinya akan diajukan.

## HASIL

### Deskripsi Data

Berdasarkan hasil analisis deskriptif melalui metode *SPSS17.00 for Windows* variabel kepuasan siswa pengguna layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung menunjukkan nilai *minimum* sebesar = 85, nilai *maximum* sebesar = 116, nilai *mean* sebesar = 101,56, dan nilai *standart deviation* (simpangan baku) sebesar = 6,748. Selanjutnya menentukan kelas interval dari angket yang telah disebarkan kepada 244 responden dengan cara mencari skor tertinggi dan skor terendah dari jumlah item pernyataan dan jumlah pilihan yang ada pada angket, dengan perhitungan  $24 \times 5 = 120$  untuk skor tertinggi, sedangkan untuk skor terendah diperoleh dari  $24 \times 1 = 24$ , jadi untuk mendapatkan intervalnya diperoleh dengan cara hasil skor tertinggi dikurangi hasil skor terendah dan dibagi jumlah pilihan jawaban pada angket, jadi kelas interval =  $120 - 24 / 5 = 19,2$  dibulatkan menjadi 19. Secara rinci kelas interval variabel kepuasan siswa dalam layanan transportasi bus sekolah dapat dilihat dalam Tabel 1

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Siswa dalam Layanan Transportasi Bus Sekolah**

No.	Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	100 – 120	Sangat Tinggi	163	66,80%
2.	81 – 99	Tinggi	81	33,20%
3.	62 – 80	Sedang	0	0
4.	43 – 61	Rendah	0	0
5.	24 – 42	Sangat Rendah	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>244</b>	<b>100%</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 244 siswa sebagai responden, sebanyak 163 siswa atau 66,80% siswa memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan transportasi bus sekolah gratis yang sudah diberikan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Tulungagung, sedangkan sebanyak 81 siswa atau 33,20% siswa memiliki tingkat kepuasan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa dalam pelayanan yang telah diberikan pada transportasi bus sekolah gratis di Kabupaten Tulungagung dalam kriteria sangat tinggi. Siswa yang masuk dalam kategori sangat tinggi disini berarti hampir semua siswa yang menjadi responden pada penelitian ini rata-rata memilih jawaban sangat setuju jika diberikan pernyataan yang ada pada angket penelitian ini, pernyataan-pernyataan tersebut diantaranya meliputi siswa memiliki perasaan yang nyaman jika menggunakan layanan transportasi bus sekolah sebagai armada transportasi siswa, hampir seluruh siswa merasakan banyak manfaat setelah menjadi pengguna layanan transportasi bus sekolah, siswa merasa sangat aman jika menggunakan layanan transportasi bus sekolah, siswa juga sangat setuju jika diberikan pernyataan bahwa siswa akan terus menggunakan layanan transportasi bus sekolah sebagai armada transportasi siswa sampai siswa lulus sekolah.

Hasil angket pada penelitian ini menunjukkan nilai *minimum* sebesar = 59, nilai *maximum* sebesar = 82, nilai *mean* sebesar = 70,92, dan nilai *standart deviation* (simpangan baku) sebesar = 5,078. Selanjutnya menentukan kelas interval dari angket yang telah disebarkan kepada 244 responden dengan cara mencari skor tertinggi dan skor terendah dari jumlah item pernyataan dan jumlah pilihan yang ada pada angket, dengan perhitungan  $17 \times 5 = 85$  untuk skor tertinggi, sedangkan untuk skor terendah diperoleh dari  $17 \times 1 = 17$ , jadi untuk mendapatkan intervalnya diperoleh dengan cara hasil skor tertinggi dikurangi hasil skor terendah dan dibagi jumlah pilihan jawaban pada angket, jadi kelas interval =  $85 - 17 / 5 = 13,6$  dibulatkan menjadi 14. Secara rinci kelas interval tingkat layanan transportasi bus sekolah dapat dilihat dalam Tabel 2

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Data Tingkat Layanan Transportasi Bus Sekolah**

No.	Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	71 – 84	Sangat Tinggi	121	49,60%
2.	58 – 70	Tinggi	123	50,40%
3.	45 – 57	Sedang	0	0
4.	31 – 44	Rendah	0	0
5.	17 – 30	Sangat Rendah	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>244</b>	<b>100%</b>

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 244 siswa sebagai responden, sebanyak 121 siswa atau setara dengan 49,60% masuk dalam kategori sangat tinggi, dan 123 siswa atau setara dengan 50,40% masuk dalam kategori tinggi. Sangat tinggi disini berarti siswa yang masuk dalam kategori ini sudah bisa merasakan pelayanan yang maksimal yang telah di berikan oleh pemerintah di dalam transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung. Sedangkan siswa yang masuk dalam kategori tinggi disini mempunyai makna yang sama, yang artinya sudah bisa merasakan layanan yang ada di dalam transportasi bus sekolah, akan tetapi yang membedakan adalah jika pada kategori sangat tinggi siswa merasakan bahwa pelayanan yang ada di transportasi bus sekolah ini sudah sangat maksimal dan bagus, namun pada kategori tinggi ini siswa merasakan pelayanan yang ada di transportasi bus sekolah ini sudah baik.

Hasil angket pada penelitian ini menunjukkan nilai *minimum* sebesar = 45, nilai *maximum* sebesar = 64, nilai *mean* sebesar = 57,21, dan nilai *standart deviation* (simpangan baku) sebesar = 4,658. Selanjutnya menentukan kelas interval dari angket yang telah disebarkan kepada 244 responden dengan cara mencari skor tertinggi dan skor terendah dari jumlah item pernyataan dan jumlah pilihan yang ada pada angket, dengan perhitungan  $13 \times 5 = 65$  untuk skor tertinggi, sedangkan untuk skor terendah diperoleh dari  $13 \times 1 = 13$ , jadi untuk mendapatkan intervalnya diperoleh dengan cara hasil skor tertinggi dikurangi hasil skor terendah dan dibagi jumlah pilihan jawaban pada angket, jadi kelas interval diperoleh sebesar 10. Secara rinci kelas interval tingkat kepuasan siswa dapat dilihat dalam Tabel 3

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Siswa**

No.	Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	53 – 64	Sangat Tinggi	206	84,42%
2.	43 – 52	Tinggi	38	15,58%
3.	33 – 42	Sedang	0	0
4.	23 – 32	Rendah	0	0
5.	13 – 22	Sangat Rendah	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>244</b>	<b>100%</b>

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 244 siswa sebagai responden, sebanyak 206 siswa atau setara dengan 84,42% masuk dalam kategori mempunyai kepuasan yang sangat tinggi, dan 38 siswa atau setara dengan 15,58% masuk dalam kategori mempunyai kepuasan yang tinggi. Sangat tinggi dan tinggi disini makna bahwa hampir semua siswa yang menggunakan layanan transportasi bus sekolah sebagai alat transportasi untuk pergi dan pulang sekolah sudah merasakan perasaan yang sangat puas dengan adanya bus sekolah gratis di Kabupaten Tulungagung.

## **PEMBAHASAN**

Hasil pengolahan data tentang tingkat layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung termasuk dalam kategori interval “sangat tinggi” terdapat 121 siswa, dan dalam kategori interval “tinggi” terdapat 123 siswa. Hasil tersebut sudah bisa membuktikan bahwa pemerintah Kabupaten Tulungagung telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada seluruh siswa yang menggunakan layanan transportasi bus sekolah gratis ini sebagai alat transportasi untuk pergi dan pulang dari sekolah masing-masing. Hal ini telah sesuai dengan pendapat Atkinson (dalam Mustiningsih, 2005:58), bahwa “tujuan layanan transportasi sekolah salah satunya adalah untuk memberikan layanan bagi seluruh peserta didik, karena alasan jarak yang jauh untuk menuju dan pulang dari sekolah”.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, apabila pelanggan sudah merasakan puas maka layanan tersebut sudah bisa dibilang baik dan berhasil. Seperti yang diungkapkan Wijaya (2011:74) mendefinisikan “kepuasan pelanggan dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang

akan diterima”. Beberapa hal yang dapat mengukur kepuasan pelanggan diantaranya yaitu keluhan Pelanggan yang mana hasil analisis penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat keluhan yang tinggi yang datang langsung dari siswa-siswa yang menggunakan layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung. Keluhan tersebut antara lain di dalam bus sekolah tidak terdapat toilet, lalu bus sekolah selalu dalam keadaan berdesak-desakan antara siswa satu dengan yang lainnya, hal ini dikarenakan kapasitas muatan bus yang seharusnya hanya disediakan 28 kursi penumpang, tetapi setiap hari siswa yang ikut naik di dalam bus sekolah paling sedikit berisi 80 siswa, dan hal inilah yang menjadi keluhan yang sangat dirasakan oleh semua siswa yang menggunakan layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung. Lalu terdapat kualitas produk dan jasa, dari hasil analisis penelitian ini mengungkapkan bahwa semua siswa pengguna layanan transportasi bus sekolah sudah merasakan perasaan puas yang berkaitan dengan kualitas produk dan jasa yang telah diberikan oleh pihak pemerintah Kabupaten Tulungagung selaku penyelenggara layanan transportasi bus sekolah gratis ini. Produk disini yang telah dihasilkan adalah sebuah layanan transportasi bus sekolah gratis untuk siswa yang ingin menggunakannya, dan tentunya produk ini telah dilengkapi dengan tampilan fisik yang menarik dan fasilitas-fasilitas yang memadahi, walaupun belum sempurna. Hal ini telah sesuai dengan hasil penelitian dari Sobari (2014) yang menyatakan “jika suatu produk sudah bisa dirasakan dengan baik oleh pelanggan, maka pelanggan tersebut akan merasakan perasaan puas”. Dan terdapat pengaruh kualitas, jika sudah membahas tentang kualitas produk dan jasa yang telah diberikan kepada siswa pengguna layanan transportasi bus sekolah, maka hal yang terjadi selanjutnya adalah siswa pasti sudah bisa merasakan pengaruh atau dampak setelah mereka menggunakan layanan transportasi bus sekolah sebagai transportasi untuk pergi dan pulang dari sekolah mereka masing-masing. Hasil analisis pada penelitian ini mengungkapkan hampir seluruh siswa menyatakan bisa merasakan pengaruh yang mereka rasakan setelah menjadi pengguna layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung, diantaranya mereka tidak pernah terlambat masuk sekolah, uang saku mereka bisa ditabung karena bus sekolah yang disediakan di Kabupaten Tulungagung ini gratis.



Hasil analisis dari kepuasan siswa dalam layanan transportasi bus sekolah sudah menjelaskan tentang seberapa besar tingkat kepuasan ataupun tingkat pelayanan yang ada di dalam bus sekolah di Kabupaten Tulungagung. Melihat dari hasil analisis di atas, maka faktor-faktor yang mempengaruhi siswa merasakan kepuasan dalam layanan yang ada di dalam bus sekolah Kabupaten Tulungagung diantaranya adalah sebagai berikut: Faktor Keselamatan, dari 244 siswa sebagai responden terdapat sebagian kecil siswa sudah mempunyai perasaan puas yang sangat tinggi jika ditanyai mengenai keselamatan ketika mereka sedang menggunakan layanan transportasi bus sekolah, selanjutnya terdapat setengah lebih siswa mempunyai perasaan puas yang tinggi, hal ini sangat didukung oleh pernyataan Bapak Nawang selaku pengurus sarana dan prasarana di Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung, beliau menyatakan bahwa semenjak adanya layanan transportasi bus sekolah gratis di Kabupaten Tulungagung banyak siswa yang semula memakai kendaraan pribadi sendiri ketika pergi dan pulang sekolah jadi ikut berbondong-bondong ingin menikmati layanan bus sekolah ini, dan ada juga siswa yang memang rumahnya sangat jauh sekali dari sekolahnya tidak perlu lagi menaiki kendaraan pribadi sendiri ketika pergi ke sekolah yang mana tentunya jika para siswa ini pergi ke sekolah dengan menggunakan kendaraan pribadi sendiri maka keselamatan mereka sendiri tidak ada yang menjamin, karena saat ini sudah terlalu banyak kasus-kasus kecelakaan lalu lintas yang melibatkan banyak pelajar, dan hal inilah yang mendasari siswa untuk menggunakan layanan bus sekolah setiap harinya. Faktor Keandalan, setengah lebih siswa telah merasakan layanan yang diberikan oleh pihak pemerintah Kabupaten Tulungagung sudah sangat baik jika berkaitan dengan jadwal dan waktu, yang artinya mereka sudah sangat puas. Sedangkan ada sebagian siswa juga sudah merasakan layanan dengan baik, yang berkaitan dengan jadwal dan waktu. Hal yang dimaksud disini adalah keandalan itu berkaitan dengan waktu dan jadwal, jika diterapkan pada penelitian ini maka hal tersebut berarti berkaitan dengan jadwal pemberangkatan dan jadwal penjemputan layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung. Semua bus sekolah yang ada di Kabupaten Tulungagung mulai berangkat pada pukul 05.15 pagi, dan selalu bisa mengantarkan siswa pada sekolah masing-masing paling akhir pada jam

06.45 pagi. Hal inilah yang mendasari perasaan kepuasan yang dirasakan para siswa pengguna layanan transportasi bus sekolah. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Prastiawan (2016), menyatakan bahwa “faktor keandalan merupakan faktor yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang menghasilkan perasaan puas”. Faktor kenyamanan, kenyamanan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, karena jika para penumpang tidak pernah merasakan perasaan nyaman ketika sedang menaiki suatu transportasi maka penumpang tersebut tidak akan merasakan puas dan bisa jadi penumpang tersebut tidak akan mau lagi menaiki transportasi tersebut, oleh karena itu penyedia jasa layanan haruslah sangat memperhatikan kenyamanan yang akan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Kenyamanan yang dimaksud disini adalah yang berkaitan dengan fasilitas-fasilitas dan layanan yang telah disediakan oleh pihak penyedia jasa, dimana disini yang dimaksud adalah pihak pemerintah Kabupaten Tulungagung. Hal ini dapat dibuktikan bahwa layanan transportasi bus sekolah yang ada di Kabupaten Tulungagung sudah mempunyai fasilitas yang cukup memuaskan diantaranya bus sekolah yang ada di Kabupaten Tulungagung sudah mempunyai AC (*Air Conditioner*) yang berfungsi dengan baik, sudah terdapat pengharum ruangan yang harum, terdapat audio musik yang jernih, lalu mereka juga merasa bahwa tampilan fisik bus sekolah sudah bagus, bus sekolah juga dalam keadaan selalu bersih setiap saat tidak ada sampah satupun yang berserakan di dalam bus sekolah, karena petugas yang ada di dalam bus sekolah selalu rajin membersihkan bus sekolah, petugas yang ada di dalam bus sekolah juga selalu bersikap ramah kepada siswa, bahkan ada beberapa siswa yang sudah sangat akrab dengan petugas yang ada di dalam bus sekolah ini. Dan hal inilah yang mendasari siswa untuk menggunakan layanan transportasi bus sekolah setiap harinya, dan hal inilah yang membuat keselamatan menjadi faktor penting dalam menciptakan perasaan puas seseorang, dimana seseorang di dalam penelitian ini yang dimaksud adalah para siswa Kabupaten Tulungagung yang menggunakan layanan bus sekolah sebagai alat transportasi pergi dan pulang sekolah.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) tingkat layanan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung kepada siswa pengguna layanan transportasi bus sekolah berada pada kualifikasi tinggi, hal ini membuktikan bahwa layanan transportasi bus sekolah sudah berjalan dengan baik; (2) tingkat kepuasan siswa pengguna layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung berada pada kategori yang sangat tinggi, hal ini membuktikan bahwa pemerintah Kabupaten Tulungagung khususnya pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung, sudah berhasil dalam menjalankan program layanan transportasi bus sekolah gratis ini secara maksimal, karena terbukti para siswa yang menggunakan layanan transportasi bus sekolah ini sudah merasa puas dengan adanya layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung; (3) ada beberapa faktor yang membuat siswa para pengguna layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung bisa mengatakan puas dengan layanan yang telah diberikan, faktor-faktor tersebut diantaranya adalah faktor keselamatan, faktor keandalan, dan faktor kenyamanan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka disarankan bahwa: (1) Bagi Bupati Kabupaten Tulungagung, diharapkan dapat terus menerus meningkatkan pelayanan yang berkaitan dengan layanan transportasi bus sekolah gratis yang ada di Kabupaten Tulungagung, dan sekiranya dapat menambah jumlah armada bus sekolah sebanyak 3 armada yaitu pada trayek A, B dan C, mengingat antusiasme para siswa yang ingin menggunakan layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung ini; (2) Bagi Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung, diharapkan dapat terus mempertahankan layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung; (3) Bagi Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Tulungagung, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung, sehingga akan terus terjalin kerja sama antara Dinas Perhubungan

dan Dinas Pendidikan untuk meningkatkan layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung; (4) Bagi Kepala Sekolah dan Pendidik, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan informasi tentang layanan transportasi bus sekolah, dan juga untuk mendukung adanya layanan transportasi bus sekolah di Kabupaten Tulungagung; (5) Bagi Dosen pengampu Matakuliah Manajemen Sarana & Prasarana, serta Manajemen Layanan Khusus dimana penelitian ini diharapkan menjadi bahan materi dalam pembelajaran di kelas; (6) Bagi Siswa pengguna layanan transportasi bus sekolah yang ada di Kabupaten Tulungagung, dimana penelitian ini nantinya dapat dijadikan salah satu wadah untuk penyampaian harapan mereka terhadap layanan transportasi bus sekolah yang ada di Kabupaten Tulungagung; (7) Peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi, kajian, dan masukan oleh peneliti selanjutnya, sehingga dapat menyempurnakan penelitian selanjutnya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Mustiningsih. 2005. *Manajemen Layanan Khusus di Lembaga Pendidikan*. Universitas Negeri Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan.
- Prasetia, I.N. 2002. *Pengaruh Kualits Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Prastiawan, dkk. 2016. Hubungan Mutu Fasilitas Sekolah DenganKepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri. *Jurnal Manajemen Pendidikan*.
- Setyadin, B. 2005. *Desain dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Surat Keputusan Kementerian Perhubungan Nomor KP 975 2913*.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan 1, Jakarta: PT. Indeks.
- Wiyono, B.B. 2007. *Metodologi Penelitian. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Action Research*. (Burhanuddin, Ed). Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.