

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian Analisis yang sudah dilakukan sebelumnya, dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap pelayanan di Stasiun LRT TMII mencerminkan bahwa para partisipan dalam penelitian mengenali 20 atribut yang memainkan aspek-aspek penting dalam penilaian kualitas pelayanan terhadap kinerja stasiun tersebut. Perlu ditekankan bahwa hasil yang didapatkan menunjukkan sebagian besar dari atribut ini telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Stasiun LRT TMII dinilai telah sesuai dengan harapan para pengguna.
2. Berdasarkan analisis Service Quality (ServQual) dengan menggunakan 20 atribut sebagai penunjang kualitas pelayanan yang mencakup 5 dimensi (Tangibles, Responsiveness, Assurance, Reability, Emphaty), hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di Stasiun LRT TMII telah melebihi harapan para pengguna. Hal ini dapat didukung dengan bobot rata-rata Gap harapan sebesar 2,947 dan rata-rata kenyataan sebesar 3,106, menghasilkan Gap rata-rata antara harapan dan kenyataan sebesar 0,160. Jika dianalisis berdasarkan 5 dimensi, dimensi Tangibles memperoleh peringkat tertinggi dengan Gap 0,313. Sementara dimensi Emphaty menempati peringkat terakhir dengan Gap -0,133. Hasil ini menandakan bahwa kualitas layanan pada dimensi Tangibles telah sangat sesuai dengan harapan pengguna, tetapi perlu perhatian lebih lanjut dan perbaikan pada dimensi Emphaty.
3. Berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA), hasil yang ditemukan mencerminkan bahwa tingkat kesesuaian kualitas pelayanan di stasiun LRT TMII mencapai nilai rata-rata kesesuaian sebesar 105% untuk seluruh 20 atribut. Nilai ini mengindikasikan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan sudah cukup memuaskan sesuai dengan harapan para pengguna. Hal tersebut dapat dipaparkan pada diagram

kartesian dalam Kuadran A menggambarkan bahwa terdapat beberapa atribut yang memerlukan perhatian lebih dan peningkatan mendalam pada stasiun LRT TMII. Atribut seperti X10 (X3.1) "Ketersediaan para staf LRT Jabodebek dalam membantu pelanggan", X11 (X3.2) "Ketersediaan para staf untuk melayani permintaan pelanggan", X17 (X4.5) "Keamanan personal atau individu di dalam kereta", dan X20 (X5.3) "Kemampuan para staf dalam mengutamakan kebutuhan pelanggan" menjadi fokus utama yang memerlukan peningkatan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, ditemukan beberapa rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yakni sebagai berikut:

1. Stasiun LRT TMII perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna agar dapat mencapai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Hal ini dapat mencakup peningkatan pelatihan staf, peningkatan fasilitas, dan penerapan inovasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
2. Penelitian yang telah dilakukan perlu dievaluasi lebih lanjut untuk mengidentifikasi area yang dapat dikembangkan. Disarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan penggunaan metode dan variabel yang lebih komprehensif, serta memperluas ruang lingkup untuk mendapatkan gambaran yang lebih holistik mengenai kualitas layanan.
3. Hasil penelitian dapat menjadi pedoman bagi LRT Jabodebek dalam perbaikan dan pengembangan layanannya. Oleh karena itu, disarankan agar LRT Jabodebek menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar untuk memprioritaskan perbaikan yang diperlukan, seperti peningkatan ketersediaan staf, perbaikan keamanan di dalam kereta, dan peningkatan kemampuan staf dalam mengutamakan kebutuhan pelanggan. Evaluasi berkala perubahan yang diimplementasikan akan memastikan efektivitas dan kesinambungan perbaikan yang diperlukan.