

BAB V

PENUTUP

5.1 kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, bahwa kualitas pelayanan MRT Lebak Bulus telah memenuhi sebagian besar standar yang diharapkan oleh pengguna. Fasilitas fisik yang tersedia, seperti lift, eskalator, dan toilet, telah berfungsi dengan baik dan memberikan kenyamanan bagi pengguna. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan, terutama dalam hal kapasitas ruang tunggu dan kondisi tempat parkir.

Kehandalan MRT Lebak Bulus dalam hal ketepatan waktu dan penyediaan informasi juga telah memenuhi harapan pengguna. Petugas MRT memiliki responsivitas yang tinggi dalam menangani keluhan atau masalah yang dihadapi oleh penumpang, dan perusahaan memiliki kebijakan untuk menyelesaikan setiap keluhan dalam waktu 1x24 jam.

Jaminan yang diberikan oleh MRT Lebak Bulus dalam hal keamanan, kenyamanan, dan profesionalisme petugas juga telah memenuhi harapan pengguna. Petugas MRT telah dilatih dengan baik untuk memberikan pelayanan yang ramah dan sesuai dengan standar, dan perusahaan bekerja sama dengan pihak keamanan eksternal untuk memastikan keamanan di stasiun.

MRT Lebak Bulus telah menunjukkan tingkat empati yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, terutama kepada penumpang dengan kebutuhan khusus. Fasilitas seperti lift untuk penyandang disabilitas dan kerja sama dengan komunitas seperti GAUN menunjukkan bahwa perusahaan memperhatikan aksesibilitas dan inklusivitas dalam pelayanan.

Secara keseluruhan, berdasarkan temuan penelitian, masih terdapat beberapa area layanan MRT Lebak Bulus yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Salah satu permasalahan yang teridentifikasi adalah terbatasnya kapasitas ruang tunggu di stasiun, terutama pada jam sibuk. Minimnya ruang ini mengakibatkan tingginya kepadatan, sehingga

menyulitkan pengguna untuk mendapatkan tempat duduk yang layak, sehingga membuat menunggu kereta menjadi kurang nyaman.

Selain itu, masih terdapat beberapa permasalahan pada area parkir pengguna MRT yang cukup jauh dari stasiun dan kondisi parkir yang buruk, seperti seringnya terjadi genangan air pada musim hujan sehingga menyulitkan pengguna yang mengandalkan kendaraan pribadi sebelum melanjutkan perjalanan dengan MRT. Permasalahan ini menyoroti perlunya meningkatkan infrastruktur pendukung agar aksesibilitas ke stasiun lebih mudah dan nyaman.



5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk lebih menggali secara lebih mendalam terkait berbagai sumber dan juga referensi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.
2. Bagi peneliti berikutnya, sebaiknya dapat melaksanakan penelitian dengan lebih spesifik dan juga mendalam mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Mass Rapid Transit (MRT) Lebak Bulus

5.2.2 saran praktis

Berikut ini beberapa rekomendasi untuk meningkatkan tingkat layanan di Stasiun MRT Lebak Bulus berdasarkan temuan dan kesimpulan analisis:

1. Meskipun Stasiun MRT Lebak Bulus sudah memenuhi sebagian besar harapan pengguna, kapasitas ruang tunggu. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, perlu ada upaya untuk memperluas atau menambah jumlah ruang tunggu agar tidak terjadi penumpukan.
2. Mengingat tempat parkir yang cukup jauh dari stasiun dan sering tergenang air saat hujan, disarankan untuk memperbaiki kondisi parkir dengan saluran drainase yang baik dan permukaan yang lebih rata atau pelapis anti-becek.

