

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan diskusi tentang pengaruh pelayanan transjakarta terhadap kepuasan pengguna, kita dapat sampai pada kesimpulan berikut:

1. Pelayanan Transjakarta (X)

Kualitas layanan Transjakarta memiliki peran yang signifikan dalam membentuk pengalaman serta persepsi pengguna terhadap transportasi ini. Semakin optimal pelayanan yang diberikan, semakin positif pula persepsi masyarakat terhadap transportasi umum ini. Berbagai aspek layanan yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna mencakup ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus, kenyamanan fasilitas yang tersedia, tingkat keamanan selama perjalanan, serta responsivitas petugas dalam menangani berbagai kebutuhan maupun keluhan penumpang.

Dalam penelitian ini, hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi standar yang ditetapkan. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat diandalkan dalam menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, model regresi yang diterapkan telah terbukti valid dan reliabel berdasarkan hasil uji normalitas serta heteroskedastisitas. Hal ini memastikan bahwa analisis yang dilakukan terhadap variabel pelayanan Transjakarta bebas dari bias statistik, sehingga kesimpulan yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi sebenarnya dengan tingkat akurasi yang tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan korelasi yang positif dan signifikan antara Pelayanan Transjakarta dan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, layanan yang lebih baik di Transjakarta secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna terhadap layanan Transjakarta tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal yang secara keseluruhan berkontribusi sebesar 85,9%. Faktor-faktor eksternal tersebut mencakup kondisi infrastruktur halte yang memengaruhi kenyamanan saat menunggu bus, kemudahan aksesibilitas bagi berbagai kelompok pengguna, kebijakan transportasi yang diterapkan oleh pemerintah, serta kondisi lalu lintas yang dapat berdampak pada kelancaran perjalanan. Meskipun layanan Transjakarta telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar transportasi ini semakin nyaman dan andal. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan, baik dalam peningkatan kualitas layanan Transjakarta itu sendiri maupun dalam memperbaiki faktor-faktor eksternal yang berperan dalam mendukung mobilitas pengguna. Dengan sinergi antara operator transportasi dan kebijakan pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, diharapkan Transjakarta dapat terus menjadi pilihan utama transportasi publik yang nyaman, efisien, dan dapat diandalkan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Penelitian ini mengindikasikan bahwa pelayanan Transjakarta memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna, meskipun masih terdapat faktor lain di luar aspek pelayanan yang turut memengaruhi sebesar 85,9%. Dengan demikian, penelitian di masa mendatang disarankan untuk menelusuri variabel lain yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, seperti aspek tarif layanan, kemudahan akses, serta kebijakan transportasi yang diberlakukan. Menyelidiki faktor-faktor tersebut dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai faktor penentu kepuasan pengguna.

Selain itu, penerapan metode penelitian yang lebih komprehensif, seperti analisis regresi berganda untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel secara lebih mendalam, atau pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman serta persepsi pengguna secara lebih detail, dapat menjadi strategi yang efektif dalam memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna Transjakarta.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil uji data, pelayanan Transjakarta masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Beberapa aspek yang dapat diperbaiki antara lain:

1. Ketepatan waktu: Keterlambatan bus dengan pengelolaan jadwal yang lebih baik serta optimalisasi jalur agar lebih efisien.
2. Kenyamanan dan Keamanan: Penyediaan fasilitas yang lebih baik dalam armada bus, seperti peningkatan kebersihan, perawatan kursi, dan peningkatan pendingin udara (AC). Selain itu, peningkatan keamanan di dalam bus dengan penempatan petugas atau penggunaan teknologi pemantauan yang lebih canggih.
3. Empati dan Responsivitas Petugas: Pelatihan bagi petugas Transjakarta agar lebih ramah, responsif, dan cepat tanggap

terhadap keluhan maupun kebutuhan pengguna, terutama bagi kelompok yang berisiko, seperti orang tua dan penyandang disabilitas.

4. Perbaiki Fasilitas Halte Non-BRT: Beberapa halte non-BRT masih memiliki fasilitas yang kurang memadai, sehingga perlu adanya peningkatan dari segi tempat duduk, papan informasi yang lebih jelas, serta perlindungan dari panas dan hujan.

Dengan adanya peningkatan pada berbagai aspek pelayanan ini, diharapkan kepuasan pengguna Transjakarta dapat terus meningkat dan menjadikan transportasi ini sebagai pilihan utama bagi masyarakat Jakarta.

