

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Informasi KAI Commuter di X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pemenuhan Kebutuhan Pengguna KRL pada mahasiswa Ilmu Komunikasi 2021 di Universitas Nasional. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil uji hipotesis (uji t), yang menunjukkan nilai thitung ($20,962$) > ttabel ($1,660$), dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, H_a diterima dan H_0 ditolak.

Selanjutnya, analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa persamaan regresi memiliki nilai constant (a) = $1,081$ dan koefisien variabel Kualitas Layanan (b) = $0,977$. Persamaan ini mengindikasikan bahwa jika Kualitas Layanan meningkat, maka Pemenuhan Kebutuhan pengguna juga akan meningkat sebesar $0,977$. Sebaliknya, jika terjadi penurunan pada Kualitas Layanan, maka Pemenuhan Kebutuhan juga akan mengalami penurunan dalam jumlah yang sama.

Sedangkan, analisis uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar $0,904$, yang berada dalam kategori sangat kuat. Selain itu, nilai koefisien determinasi didapatkan sebesar $0,818$, yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berkontribusi sebesar $81,8\%$ terhadap Pemenuhan Kebutuhan, sedangkan $18,2\%$ sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Temuan ini selaras dengan teori *Uses and Gratification*, yang menunjukkan bahwa individu secara aktif menggunakan media untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam konteks ini, pengguna KRL pada mahasiswa Ilmu Komunikasi 2021 di Universitas Nasional memanfaatkan media sosial X untuk mencari informasi yang mereka butuhkan. Semakin tinggi kualitas layanan informasi yang diberikan, semakin tinggi pula kebutuhan pengguna terpenuhi. Pemenuhan kebutuhan dapat dianalisis melalui lima dimensi, yaitu

kebutuhan kognitif, kebutuhan afektif, kebutuhan integratif individu, kebutuhan integratif sosial, dan kebutuhan pelepasan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa kualitas layanan informasi yang baik melalui media sosial X KAI Commuter berperan penting dalam meningkatkan pemenuhan kebutuhan pengguna KRL, khususnya pada mahasiswa Ilmu Komunikasi 2021 di Universitas Nasional.

5.2 Saran

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada pembaca, baik secara akademis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

5.2.1 Saran Akademis

Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya yang ingin menggunakan objek serupa dapat menambahkan variabel lain selain Kualitas Layanan Informasi. Variabel tambahan ini dapat membantu mengidentifikasi faktor lain yang turut memengaruhi Pemenuhan Kebutuhan pengguna KRL. Selain itu, jika peneliti berikutnya ingin meneliti objek yang berbeda tetapi dengan variabel serupa, disarankan untuk menggunakan teori yang lebih relevan guna memperoleh hasil penelitian yang lebih mutakhir.

Selanjutnya, disarankan juga agar penelitian berikutnya memperluas cakupan populasi dan sampel responden agar hasil penelitian menjadi lebih representative dan bervariasi. Selain itu, pengguna media lain sebagai objek penelitian juga dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai kebutuhan informasi pengguna. Penambahan variabel serta penggunaan teori baru bertujuan untuk menciptakan perspektif yang lebih komprehensif. Selain itu, analisis terhadap faktor lain yang lebih mendalam juga diperlukan sebelum penelitian dilakukan, agar dapat mengidentifikasi faktor yang paling berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna.

5.2.2 Saran Praktis

Penulis menyarankan agar KAI Commuter terus meningkatkan kualitas informasi yang disajikan di akun X @Commuterline dengan lebih aktual,

akurat, dan kredibel. Selain itu, KAI Commuter juga perlu memaksimalkan pemanfaatan media sosial X dengan memperluas cakupan informasi yang diberikan, meningkatkan interaksi dengan pengguna, serta menyediakan ruang diskusi mengenai isu-isu yang sedang hangat terkait layanan KRL. Selanjutnya, peningkatan frekuensi dan durasi penyampaian informasi di akun X @Commuterline juga dapat membantu pengguna dalam memperoleh informasi secara lebih cepat dan menyeluruh.

