

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bersumber pada hasil penelitian yang telah dikerjakan peneliti dapat disimpulkan bahwa yang dijawab pada rumusan masalah yang telah ditentukan apakah pelayanan transjakarta berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di halte kemayoran sebagai berikut :

- a. Pelayanan Transjakarta memiliki dampak yang besar terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil dari pengujian hipotesis (uji t) menampilkan bahwa nilai t hitung melebihi t tabel, yakni ($6.372 > 1.969$), dan taraf signifikannya menunjukkan nilai ($0,000 < 0,05$), yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa Pelayanan Transjakarta berpengaruh pada Kepuasan Masyarakat
- b. Pelayanan Transjakarta berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dengan perhitungan hasil sebesar 80.2% artinya Pelayanan Transjakarta berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 80.2% dan sisanya 19.8% tak terduga dari variabel lain dan diluar dari variabel penelitian yang tidak ditemukan.

5.2 Implikasi Penelitian

Sebagaimana yang telah disampaikan diatas bahwa pelayanan transjakarta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di halte kemayoran. Hal ini berarti jika ingin meningkatkan kepuasan masyarakat di halte kemayoran maka perlu ditingkatkan lagi pelayanan dan fasilitas yang lebih baik pada halte

kemayoran. Berdasarkan indikator yang telah disajikan perlunya perancangan yang jelas dan terarah untuk menjadikan pelayanan pada halte transjakarta menjadi lebih baik. Adanya informasi positif atau negatif dari pengalaman konsumen terhadap pelayanan transjakarta dapat dijadikan acuan untuk terus improve hingga nantinya dapat menghasilkan kepuasan konsumen atau masyarakat pengguna bus transjakarta pada halte Kemayoran.

5.3 Saran

Setelah penelitian ini dilakukan dan hasil penelitian yang dilaksanakan peneliti mengenai pengaruh pelayanan transportasi publik terhadap kepuasan masyarakat pada transjakarta di halte kemayoran. Berikut saran yang dapat disampaikan oleh peneliti :

5.3.1 Teoritis

Berdasarkan kesimpulan diatas, pada studi selanjutnya diharapkan untuk mampu memperhatikan komponen dan penyebab lainnya yang mungkin lebih dapat berdampak pada kepuasan masyarakat di halte kemayoran dan diharapkan mampu menghasilkan yang lebih baik daripada penelitian ini. Penelitian ini memiliki batasan terkait dengan sumber, artikel jurnal, atau teori yang telah ada. Selain itu, penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya.

5.3.2 Praktis

Pelayanan transjakarta pada halte kemayoran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pada hasil koefisien indikator dari variabel kepuasan masyarakat bahwa kejelasan hasil masukan (input) keluaran (output) harus ditingkatkan kembali. Perlunya perancangan yang matang dan terarah dengan jelas, maka akan mendapatkan hasil pelayanan yang dapat terlihat dari tingkat keberhasilannya. Pelayanan juga dapat menggambarkan hasil dari harapan, kapasitas, dan kendala dalam proses pelaksanaannya.