

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan temuan terkait Pengaruh Biaya Perjalanan dan Transportasi, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dari penelitian yang telah diuraikan, disimpulkan bahwa variabel Biaya Perjalanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) para pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta yang menggunakan MRT Jakarta sebagai moda transportasi. Biaya perjalanan yang sesuai dengan kepuasan pelayanan mengindikasikan bahwa para pengunjung konser SMTOWN *in* Jakarta yang menggunakan MRT Jakarta sebagai moda transportasi merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima. Jika biaya perjalanan dianggap wajar dan sesuai dengan manfaat yang diperoleh, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan MRT Jakarta akan meningkat. Ini menunjukkan pentingnya perasaan nilai yang diberikan kepada pengguna dalam hubungan antara biaya perjalanan dan kepuasan pelayanan.
2. Dari penelitian yang telah diuraikan, ditemukan bahwa variabel Transportasi (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) para pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta yang menggunakan MRT Jakarta sebagai moda transportasi. Hasil ini menunjukkan pentingnya transportasi dalam merencanakan acara besar seperti konser, di mana kenyamanan, kecepatan, dan kehandalan transportasi dapat memengaruhi persepsi positif pengunjung terhadap acara tersebut. Oleh karena itu, perhatian terhadap penyediaan layanan transportasi yang baik, seperti MRT Jakarta dalam hal ini, dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan kesuksesan acara secara keseluruhan.

3. Hasil penelitian yang telah diuraikan menunjukkan bahwa variabel Biaya Perjalanan (X_1) dan Transportasi (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) para pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta yang menggunakan MRT Jakarta sebagai moda transportasi. Dengan demikian, baik biaya perjalanan maupun transportasi berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan menyediakan biaya perjalanan yang wajar dan transportasi yang berkualitas, penyelenggara dapat menciptakan lingkungan yang positif dan memenuhi harapan pengunjung, sehingga memperkuat reputasi acara dan meningkatkan partisipasi di masa depan.

4. Dalam penelitian ini, variabel Transportasi (X_2) memiliki dampak paling signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pelayanan (Y) bagi pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta yang menggunakan MRT Jakarta sebagai sarana transportasi. Dengan demikian, menyediakan transportasi yang berkualitas dan memperhatikan pengalaman pengguna selama perjalanan menuju dan dari lokasi acara sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi pengunjung. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kepuasan pengunjung, penyelenggara acara perlu memberikan perhatian khusus pada kualitas dan kenyamanan transportasi yang disediakan.

B. Saran

Dari hasil penelitian tersebut, peneliti dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dan semua pihak yang terlibat di dalamnya. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Biaya Perjalanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta yang menggunakan MRT Jakarta sebagai moda transportasi. Hal ini disarankan agar MRT Jakarta menyesuaikan kualitas layanan dan fasilitas mereka dengan biaya perjalanan yang dibayarkan pengguna. Hal ini mencakup peningkatan kualitas layanan, seperti kebersihan, frekuensi layanan, dan keamanan, serta

komunikasi yang efektif kepada pengguna mengenai upaya perbaikan yang dilakukan. Evaluasi teratur terhadap kepuasan pengguna dan pengumpulan umpan balik juga perlu dilakukan untuk memahami kebutuhan dan harapan pengguna serta menemukan solusi yang sesuai. Dengan demikian, MRT Jakarta dapat memperkuat persepsi positif pengguna terhadap layanan mereka dan meningkatkan kepuasan pengunjung acara

2. Transportasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta yang menggunakan MRT Jakarta sebagai moda transportasi. Saran yang dapat diambil adalah agar pihak MRT Jakarta mempertimbangkan peningkatan infrastruktur transportasi. Hal ini mencakup penambahan stasiun pemberhentian di lokasi-lokasi strategis yang mendukung aksesibilitas ke tempat konser dan peningkatan jadwal kereta untuk memastikan ketersediaan layanan yang memadai selama acara konser. Dengan meningkatkan aksesibilitas dan ketersediaan layanan, MRT Jakarta dapat memenuhi kebutuhan transportasi pengunjung konser dengan lebih baik, meningkatkan kepuasan mereka, dan memperkuat posisi MRT Jakarta sebagai pilihan transportasi yang diandalkan untuk acara besar di Jakarta

3. Sebagai saran bagi pemerintah dan pihak MRT Jakarta, kerjasama yang erat diperlukan untuk meningkatkan layanan transportasi bagi pengunjung acara besar seperti konser. Pemerintah dapat memberikan dukungan dalam hal regulasi dan alokasi anggaran untuk peningkatan infrastruktur transportasi, termasuk penambahan stasiun atau jalur yang memfasilitasi akses ke tempat konser. Sementara itu, pihak MRT Jakarta dapat mengambil langkah-langkah praktis seperti peningkatan frekuensi layanan selama acara, penyediaan informasi khusus tentang layanan transportasi selama periode acara, serta pengadaan promosi khusus untuk mendorong penggunaan MRT Jakarta oleh pengunjung konser. Dengan kolaborasi yang efektif antara pemerintah dan pihak MRT Jakarta, mereka dapat bekerja sama untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi dan memastikan pengalaman yang lebih positif bagi pengunjung acara besar di Jakarta.