

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, bahwa kualitas pelayanan MRT Istora Mandiri 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 eskalator yang belum memadai di pintu masuk dari arah luar menuju area berbayar.

Keandalan MRT Istora Mandiri 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 Istora Mandiri 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 Istora Mandiri telah menunjukkan tingkat empati yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, terutama kepada penumpang dengan kebutuhan khusus. Fasilitas seperti lift untuk penyandang disabilitas menunjukkan bahwa perusahaan memperhatikan aksesibilitas dan inklusivitas dalam pelayanan.

Secara keseluruhan, berdasarkan temuan penelitian, masih terdapat beberapa area layanan MRT Istora Mandiri 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 tanggapan pengguna mengenai Eskalator yang belum tersedia pada pintu luar sehingga membuat pengguna MRT merasa kesulitan ketika mengalami turun tangga dengan kondisi hujan ataupun dengan kondisi berkebutuhan khusus. Permasalahan ini menyoroti perlunya meningkatkan infrastruktur pendukung agar aksesibilitas ke stasiun lebih mudah dan nyaman.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Teoritis

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

### 5.2.2 Saran Praktis

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

- PT MRT Jakarta perlu meningkatkan kapasitas petugas dalam merespons keluhan dan pertanyaan penumpang secara lebih cepat, khususnya pada jam sibuk. Pelatihan mengenai manajemen situasi dan layanan pelanggan perlu diadakan secara berkala.
- Fasilitas fisik seperti toilet, tempat duduk tambahan, dan ruang menyusui harus diperhatikan lebih lanjut untuk menjamin kenyamanan seluruh pengguna, termasuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas.

- Pengelola stasiun perlu memperkuat sistem pengawasan terhadap kebersihan dan keamanan, terutama pada area tangga darurat dan peron agar tetap bersih, nyaman, dan aman setiap saat.

