

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran yang dapat digunakan oleh PT Transportasi Jakarta maupun bagi penelitian selanjutnya

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini membuktikan bahwa kinerja pengemudi dan kualitas pelayanan secara nyata menjadi faktor penentu dalam membentuk kepuasan pengguna pada layanan Mikrotrans rute JAK.46 Pasar Minggu – Jagakarsa
- 2) Baik perilaku pengemudi maupun standar pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi masing-masing memiliki peran positif dan signifikan secara mandiri dalam memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna
- 3) Terdapat hubungan yang searah antara seluruh variabel yang diteliti. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap upaya perbaikan dan peningkatan pada kinerja pengemudi serta kualitas pelayanan di lapangan akan secara otomatis meningkatkan rasa puas dan loyalitas pengguna rute tersebut
- 4) Sebagian besar tingkat kepuasan pengguna Mikrotrans rute JAK.46 dapat dijelaskan melalui kualitas interaksi dengan pengemudi dan keandalan sistem layanan yang ada, sementara faktor lain di luar model penelitian ini tetap memberikan kontribusi tambahan dalam menyempurnakan pengalaman pengguna

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam variabel X (Kinerja Pengemudi dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pengguna) memberikan kontribusi positif. Peneliti menyimpulkan bahwa upaya PT Transportasi Jakarta dalam mengelola performa sumber daya manusia (pengemudi) dan standar pelayanan di lapangan menjadi kunci utama dalam

menciptakan pengalaman perjalanan yang memuaskan bagi pengguna rute JAK.46 Pasar Minggu – Jagakarsa.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih memperhatikan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam layanan Mikrotrans JAK.46 sehingga akan menghasilkan hasil yang lebih baik dan lebih luas dari penelitian ini. Mengingat masih terdapat pengaruh sebesar 30,3% dari faktor lain, peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan teori kepuasan pengguna dari ahli lain sebagai perbandingan untuk memperkaya perspektif hasil penelitian.

5.2.2 Saran Praktis

Disarankan kepada PT Transportasi Jakarta agar terus memberikan pelatihan yang menekankan pada rasa tanggung jawab pengemudi terhadap keselamatan penumpang serta menumbuhkan inisiatif dalam memberikan pelayanan prima, terutama saat menghadapi kendala di lapangan, agar manfaat layanan Mikrotrans JAK.46 Pasar Minggu – Jagakarsa benar-benar dirasakan secara maksimal oleh masyarakat. Mengingat jika pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan maka instansi tersebut akan memiliki citra yang positif di masyarakat yang pada akhirnya akan meningkatkan minat masyarakat untuk terus menggunakan moda transportasi umum secara berkelanjutan.