

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Layanan PT. MRT Jakarta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada kualitas pelayanan diketahui Dimensi keandalan (*reliability*) memiliki nilai sebesar 0,87, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memiliki nilai sebesar 0,90, dimensi jaminan (*assurance*) memiliki nilai sebesar 0,86, dimensi empati (*empathy*) memiliki nilai sebesar 0,89, dan dimensi bukti fisik (*tangible*) memiliki nilai sebesar 0,89. Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai Q pada setiap dimensi berada dibawah 1, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan oleh PT. MRT Jakarta dinilai kurang baik.
2. Hasil perhitungan analisis *Service Quality* (SERVQUAL) dari seluruh instrument atribut didapatkan rata – rata harapan (ekspetasi) pelanggan adalah sebesar 4,65 dan rata – rata kepuasan terhadap pelayanan yang diterima adalah sebesar 4,13 sehingga dihasilkan nilai gap yaitu -0,51. Nilai gap yang negatif menandakan bahwa layanan yang diterima oleh pelanggan kurang memenuhi atau bahkan berada di bawah harapan mereka.
3. Atribut – atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada tingkat layanan PT. MRT Jakarta adalah atribut yang berada pada Kuadran I, atribut – atribut tersebut mencakup:
  - a. Kemudahan informasi jadwal operasional MRT, berupa peta rute dan jam operasional secara aktual.
  - b. Kemudahan memperoleh informasi layanan (nama stasiun, tarif, petunjuk arah, dll).
  - c. Ketersediaan petugas yang mudah terlihat pada area stasiun dan gerbong MRT.
  - d. Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas.

- e. Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (APAR, tenaga medis tumbol darurat, pemecah kaca, dll).
  - f. Ketersediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan tanpa memandang status sosial.
  - g. Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman.
4. Untuk memperbaiki atribut – atribut yang menjadi prioritas utama, maka PT. MRT Jakarta harus segera melakukan pembenahan yaitu Peningkatan akses informasi jadwal operasional MRT, Peningkatan Informasi Layanan, Meningkatkan Keterlihatan Petugas, Peningkatan Pelatihan Petugas dalam Keramahan dan Kesopanan, Peningkatan Peralatan Darurat, Peningkatan Pelatihan dan Kesadaran Petugas terhadap Kebutuhan Pelanggan, Pemeliharaan Toilet.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan.
  - Pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi secara terus-menerus guna memastikan kepuasan pelanggan terpenuhi. Selain itu, perlu menjaga dan mempertahankan atribut-atribut yang dinilai sudah memuaskan pelanggan, sehingga PT. MRT Jakarta dapat lebih berfokus pada peningkatan pelayanan yang masih dinilai kurang memuaskan.
  - Diharapkan PT. MRT Jakarta dapat menjaga dan mempertahankan konsistensinya di tengah semakin banyaknya pilihan transportasi umum di Jakarta. Konsistensi ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk tetap memilih jasa transportasi MRT (*Mass Rapid Transit*). Hal ini tidak hanya akan membawa dampak positif bagi perusahaan, tetapi juga dapat membantu mengurangi permasalahan kemacetan di Jakarta.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat diperluas dengan mengambil objek penelitian yang lebih luas. Hal ini tidak hanya terbatas pada satu perusahaan transportasi, namun dapat melibatkan perbandingan dengan perusahaan transportasi lain, seperti transportasi *Light Rail Transit* (LRT), kereta *panoramic*, kereta cepat Jakarta – Bandung dan lain sebagainya. Dengan melibatkan objek penelitian yang lebih bervariasi, penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai berbagai aspek pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks transportasi umum di Jakarta.