

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan *Service Quality* (SERVQUAL) dapat diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap seluruh atribut layanan LRT Jabodebek baik pada rute layanan Cibubur *Line* maupun Bekasi *Line*. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi pelanggan adalah sebesar 90,39%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh LRT Jabodebek belum mampu untuk memenuhi harapan dan memuaskan pelanggan.
2. Atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan di LRT Jabodebek pada rute layanan Cibubur *Line* maupun Bekasi *Line* antara lain:
  - a. Kecukupan jumlah keberangkatan kereta per hari.
  - b. Ketersediaan informasi terkait rute, tarif, dan jadwal LRT Jabodebek secara aktual.
  - c. Kemudahan memperoleh informasi terbaru jika terjadi gangguan dan pembatalan keberangkatan kereta.
  - d. Waktu perjalanan LRT Jabodebek.
  - e. Waktu tunggu kedatangan kereta di stasiun.
  - f. LRT Jabodebek terintegrasi dengan moda transportasi umum lain.
  - g. Ketersediaan layanan keluhan pelanggan.
  - h. Jam operasional yang luas.
3. Perbaikan yang dilakukan atribut-atribut prioritas utama mencakup peningkatan jumlah keberangkatan kereta, peningkatan akses informasi terkait rute, tarif, dan jadwal, peningkatan akses informasi jika terjadi gangguan dan pembatalan kereta, peningkatan waktu

perjalanan dan waktu tunggu, peningkatan integrasi dengan moda transportasi umum lain, peningkatan pada layanan keluhan pelanggan, serta peningkatan jam operasional.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak LRT Jabodebek perlu melakukan perbaikan dan evaluasi terhadap kualitas layanan secara berkala sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan.
2. Pada penelitian selanjutnya dengan menggunakan objek yang sama yaitu LRT Jabodebek, dapat menggunakan metode berbeda untuk mengukur kepuasan pelanggan LRT Jabodebek.