

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada kualitas layanan Commuter Line Rute Jabodetabek, berikut merupakan simpulan yang diperoleh dari penelitian ini:

Hasil analisis menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan memperoleh skor *gap* negatif antara persepsi dan harapan pengguna. Kelima dimensi ini adalah *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*. Di antara lima dimensi kualitas layanan, dimensi *Tangibles* memiliki *gap* negatif terbesar, terutama terkait penyediaan kursi ruang tunggu serta kebersihan toilet dan mushola di stasiun. Temuan ini menandakan bahwa kualitas pelayanan Commuter Line Rute Jabodetabek tidak memenuhi harapan pengguna sehingga menyebabkan ketidakpuasan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Commuter Line Rute Jabodetabek belum memenuhi kepuasan pengguna berdasarkan metode *Service Quality*.

Selanjutnya, hasil analisis menggunakan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) menunjukkan bahwa sebagian besar atribut layanan, khususnya pada dimensi *Tangibles*, *Assurance*, dan *Responsiveness*, masih berada di bawah zona toleransi. Beberapa di antaranya meliputi kebersihan toilet dan mushola di stasiun, keamanan serta kenyamanan saat naik/turun kereta, serta kecepatan petugas merespons kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun. Keberadaan atribut di bawah zona toleransi menandakan bahwa kualitas layanan tidak mencapai batas toleransi minimum sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pengguna. Dengan demikian, kualitas pelayanan Commuter Line Rute Jabodetabek belum memenuhi kepuasan pengguna berdasarkan metode *Zone of Tolerance*.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, di antaranya:

1. Penelitian ini hanya menggunakan metode SERVQUAL dan ZOT dalam menganalisis kualitas layanan Commuter Line Rute Jabodetabek. Sementara itu, terdapat metode lain yang dapat memberikan perspektif tambahan terkait kepuasan dan kualitas layanan secara lebih komprehensif.
2. Setiap dimensi dalam penelitian ini hanya diwakili tiga atribut layanan. Hal ini dapat membatasi cakupan analisis karena kemungkinan masih terdapat atribut penting yang belum terakomodasi dalam instrumen penelitian.
3. Perolehan jumlah sampel 100 responden sudah sesuai dengan rumus Lemeshow. Namun, keterbatasan waktu pengumpulan data membatasi jumlah responden, sementara jumlah pengguna Commuter Line yang sangat besar sebenarnya memungkinkan pengambilan sampel yang lebih banyak untuk hasil penelitian yang lebih representatif.
4. Objek penelitian hanya difokuskan pada layanan Commuter Line Rute Jabodetabek sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan untuk rute di wilayah lain yang memiliki karakteristik layanan dan pengguna berbeda.
5. Dari total 82 stasiun di wilayah operasional Jabodetabek, penelitian ini hanya mencakup 52 stasiun yang paling sering digunakan oleh 100 responden. Sementara itu, masih terdapat 30 stasiun yang belum terwakili dalam penelitian ini.

## 5.3. Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dihasilkan pada penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan kepada PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI) selaku pengelola layanan Commuter Line Rute Jabodetabek serta untuk penelitian selanjutnya:

1. PT KCI perlu melakukan perbaikan layanan dengan cara rutin memeriksa dan membersihkan toilet serta mushola, menambah kursi ruang tunggu, mempercepat penyampaian informasi saat gangguan, meningkatkan

pengawasan saat naik turun kereta, serta menempatkan petugas yang terlatih di titik-titik strategis untuk menangani kondisi darurat dan keluhan penumpang secara cepat dan solutif.

2. PT KCI sebaiknya memastikan informasi rute, jadwal, dan tarif mudah diakses, menjaga ketepatan jadwal kereta, serta melatih petugas agar sigap mengarahkan kursi prioritas, mengutamakan kebutuhan penumpang, dan menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Upaya ini penting untuk mendorong layanan yang telah berada dalam zona toleransi ini dapat melampaui batas toleransi minimum pengguna sehingga menciptakan kepuasan pengguna Commuter Line Rute Jabodetabek.
3. Untuk memperkaya perspektif dan hasil penelitian, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode, atribut layanan, serta teknik pengambilan sampel yang berbeda agar dapat menyajikan analisis kualitas pelayanan yang lebih komprehensif dan representatif.