

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan TransJakarta Koridor 1 rute Blok M – Kota terdiri dari lima dimensi *service quality* yaitu yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang dijabarkan ke dalam 30 atribut layanan untuk mencerminkan persepsi dan ekspektasi pelanggan secara menyeluruh.
2. Berdasarkan perhitungan dan analisis *Service Quality* (SERVQUAL) didapat hasil bahwa seluruh atribut memiliki nilai *gap* negatif dengan rata-rata persepsi pelanggan sebesar 3,60 dan rata-rata ekspektasi pelanggan sebesar 4,37 sehingga terdapat *gap* antara keseluruhan persepsi dan ekspektasi pelanggan sebesar -0,77. *Gap* negatif menunjukkan bahwa layanan TransJakarta Koridor 1 Rute Blok M – Kota masih kurang memenuhi ekspektasi pelanggan.
3. Berdasarkan perhitungan dan analisis *Potential Gain Customer Value* (PGCV) didapat hasil terdapat 14 atribut yang memiliki nilai PGCV terbesar dan berada di atas rata-rata nilai PGCV keseluruhan yaitu 6,120. Nilai PGCV yang besar mengindikasikan bahwa suatu atribut layanan memiliki potensi perbaikan yang tinggi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Berdasarkan perhitungan dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) didapat nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut yaitu 82,38%. Nilai ini di bawah 100% yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan TransJakarta Koridor 1 Rute Blok M – Kota masih kurang memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan belum memuaskan pelanggan. Nilai ini juga mengindikasikan perlunya perbaikan

kualitas layanan pada beberapa atribut. Terdapat 8 atribut yang masuk ke dalam kuadran 1 yang merupakan prioritas utama yaitu:

- a. T2 (Halte dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti WiFi, mesin ATM, tenant F&B, dan tempat ibadah)
 - b. RL2 (Ketepatan waktu kedatangan bus sesuai dengan jadwal)
 - c. RL4 (Kemudahan memperoleh informasi terbaru jika terjadi gangguan perjalanan)
 - d. A2 (Penumpang merasa aman selama menggunakan layanan TransJakarta dari risiko gangguan atau tindak kejahatan)
 - e. A3 (Penumpang merasa aman selama menggunakan layanan TransJakarta dari kecelakaan lalu lintas)
 - f. A4 (CCTV berfungsi dengan baik di area layanan TransJakarta)
 - g. A5 (Ketersediaan fasilitas untuk situasi darurat (kotak P3K, APAR, dan *emergency call*))
 - h. E5 (Ketersediaan layanan *lost and found* jika terjadi barang hilang)
5. Berdasarkan temuan penelitian, perbaiki layanan TransJakarta Koridor 1 rute Blok M – Kota dapat difokuskan pada peningkatan fasilitas halte melalui kerja sama strategis dan penambahan fasilitas ibadah, optimalisasi jadwal bus berbasis teknologi real-time, serta penguatan sistem informasi dan keamanan melalui pemanfaatan CCTV, petugas tambahan, dan pelatihan berkala. Selain itu, pemeliharaan fasilitas darurat serta pengembangan sistem layanan *lost and found* digital juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan mencakup koridor TransJakarta lainnya, tidak hanya terbatas pada Koridor 1 Rute Blok M – Kota agar diperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan TransJakarta.

2. Disarankan agar penelitian berikutnya melibatkan tidak hanya pengguna aktif, tetapi juga mantan pengguna atau calon pengguna untuk memahami faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.
3. Pada penelitian ini, periode pengumpulan data yaitu Mei–Juni 2025, maka perlu dilakukan penelitian lanjutan secara berkala untuk melihat dinamika dan tren kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu.
4. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengombinasikan metode SERVQUAL, PGCV, dan IPA dengan pendekatan evaluatif lainnya, sehingga dapat meningkatkan keakuratan dan kedalaman analisis terhadap kualitas layanan.
5. Kepada pihak manajemen PT Transportasi Jakarta agar dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan strategis dalam rangka peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.