

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) mikrotrans di DKI Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta. Semakin baik *Tangibles* atau bukti fisik yang diberikan untuk menunjang layanan mikrotrans, maka secara signifikan akan meningkatkan Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta.
2. *Reliability* atau keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta. Semakin andal dan sesuai layanan mikrotrans dengan yang dijanjikan, maka secara signifikan akan meningkatkan Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta. Semakin responsif atau tanggap pelayanan yang diberikan PT Transjakarta dan

pengemudi dalam layanan mikrotrans, maka secara signifikan akan meningkatkan Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta.

4. *Assurance* atau jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta. Semakin terjamin pelayanan yang diberikan PT Transjakarta dan pengemudi dalam layanan mikrotrans, maka secara signifikan akan meningkatkan Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta.
5. *Empathy* atau empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta. Semakin berempati pelayanan yang diberikan PT Transjakarta dan pengemudi dalam layanan mikrotrans, maka secara signifikan akan meningkatkan Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta.
6. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna (Y) mikrotrans di DKI Jakarta.

B. Implikasi

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta. Artinya, para pengguna mikrotrans memperhatikan kualitas fisik seperti sarana dan prasarana mikrotrans, keandalan layanan, ketanggapan, jaminan kepastian, dan empati atau perhatian yang diberikan oleh PT

Transjakarta selaku penyedia layanan maupun pengemudi mikrotrans sehingga peningkatan pada variabel tersebut akan dapat meningkatkan Kepuasan Pengguna mikrotrans. Dengan demikian, PT Transjakarta perlu menjaga stabilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pengemudi mikrotrans yang berinteraksi langsung dengan penumpang agar dapat menciptakan Kepuasan Pengguna yang maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan implikasi dan saran sebagai berikut:

- a. Dari sisi *Tangibles* atau bukti fisik yang diberikan dalam layanan mikrotrans di DKI Jakarta dinilai sudah dalam keadaan cukup baik. Namun, sesuai dengan keadaan mikrotrans di DKI Jakarta masih terdapat kondisi *bus stop*/halte yang rusak dan tidak dilengkapi dengan map/rute mikrotrans, sehingga hal ini dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta. Oleh karena itu, PT Transjakarta harus melengkapi dan melakukan penyeragaman sarana dan prasarana di setiap armada mikrotrans seperti AC dan CCTV baru di setiap rute, *bus stop*/halte yang disertai dengan rute/map, serta mesin EDC yang berfungsi secara cepat dan optimal.
- b. Dari sisi *Reliability* atau keandalan layanan mikrotrans di DKI Jakarta sudah cukup andal. Namun, pada beberapa rute sering terjadi penumpukan penumpang di *rush hour* karena kurangnya armada mikrotrans. Dengan demikian, PT Transjakarta harus memperbanyak

jumlah armada di setiap rute khususnya pada jam berangkat atau pulang sekolah/bekerja agar tidak terjadi penumpukan penumpang.

- c. Dari sisi *Responsiveness* atau daya tanggap PT Transjakarta dan pengemudi mikrotrans di DKI Jakarta dalam melayani penumpang dinilai sudah cukup tanggap. Sesuai dengan keadaan di lapangan, pada beberapa rute terdapat pengemudi yang cuek dan abai akan keluhan yang disampaikan oleh penumpang. Oleh karena itu, PT Transjakarta harus memperhatikan kembali kesediaan dan ketanggapan petugas/pengemudi dalam merespon dan membantu penumpang mikrotrans.
- d. Dari sisi *Assurance* atau jaminan yang diberikan PT Transjakarta dan pengemudi mikrotrans di DKI Jakarta dalam melayani penumpang dinilai sudah cukup terjamin. Namun, pengemudi mikrotrans cenderung berkendara dengan sangat kencang dan ugal-ugalan sehingga membuat penumpang khawatir akan keselamatan diri, sehingga hal ini mampu mempengaruhi Kepuasan Pengguna mikrotrans. Oleh karena itu, PT Transjakarta harus mengevaluasi dan memberikan pelatihan kembali terkait sikap pengemudi dalam melayani penumpang, khususnya ketaatan pengemudi terhadap peraturan lalu lintas agar penumpang mikrotrans dapat merasa aman akan keselamatan dirinya.

- e. Dari sisi *Empathy* atau empati yang diberikan oleh PT Transjakarta dan pengemudi mikrotrans dalam melayani penumpang dinilai sudah cukup baik. Namun, terdapat beberapa pengemudi mikrotrans yang cenderung fokus berkendara sehingga tidak terlalu memperhatikan kondisi penumpang secara individual. Dengan demikian, PT Transjakarta selaku penyedia layanan harus menyediakan layanan sesuai kebutuhan penumpang dan pengemudi mikrotrans yang berinteraksi langsung dengan penumpang dapat memberikan perhatian khusus kepada setiap kategori maupun individu penumpang mikrotrans.
- f. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti permasalahan secara lebih spesifik karena penelitian ini hanya dilakukan pada layanan mikrotrans secara umum dan tidak spesifik pada rute tertentu. Peneliti juga menyarankan untuk menambahkan variabel lain di luar dari penelitian ini seperti variabel harga, biaya, aksesibilitas, kinerja pengemudi, dan lainnya agar dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta.