

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1      Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan analisa yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengguna memiliki impresi yang positif terhadap terhadap aspek kualitas pelayanan Kehandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Bukti Langsung (*Tangible*) yang diberikan oleh pihak Stasiun Bekasi dan PT. Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) dan PT KAI. Hal tersebut dapat dilihat dari respon positif pengguna terhadap setiap item pernyataan dalam kuesioner yang diberikan. Dalam hasil analisis penilaian pengguna berdasarkan indeksi persentase variabel terhadap aspek kualitas layanan kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), bukti langsung (*Tangible*) serta penilaian terhadap kepuasan pengguna, dapat diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh ialah variabel bukti langsung (*Tangible*) yang memiliki indeks persentase variabel sebesar 84% yang dilanjutkan oleh variabel jaminan (*Assurance*) dengan indeks persentase per-variabel sebesar 83%, dan variabel kehandalan (*Reliability*) dan kepuasan pengguna yang memiliki nilai indeks persentase per-variabel yang sama, yakni sebesar 82%. Untuk aspek kualitas pelayanan yang memiliki respon positif dan perlu dipertahankan kualitasnya ialah, kemudahan dalam proses pembelian tiket, keramahan dan kesopanan petugas Stasiun Bekasi dalam melayani pengguna, dan tersedianya fasilitas penunjang di Stasiun Bekasi, seperti toilet, ruang tunggu, tempat sampah, musholla, ATM Centre, dan lainnya. Lalu, untuk aspek kualitas pelayanan yang perlu adanya perbaikan dan peningkatan dalam kualitasnya, yakni adanya dokumentasi yang akurat, seperti CCTV atau catatan kebersihan di Stasiun Bekasi, kemampuan petugas Stasiun Bekasi dalam memberikan informasi yang akurat kepada penumpang, dan peralatan di Stasiun Bekasi yang berfungsi dengan baik, seperti pendingin udara.
2. Aspek kualitas pelayanan kehandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketebalan aspek kualitas pelayanan kehandalan (*Reliability*) memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas layanan. Jika pelayanan dapat diandalkan dan sesuai dengan harapan, pengguna akan memiliki pengalaman yang lebih positif terhadap pelayanan yang diterima.
3. Aspek kualitas pelayanan jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Walaupun aspek ini memiliki kontribusi yang kecil dibandingkan aspek

kualitas layanan kehandalan dan bukti langsung, aspek kualitas layanan jaminan (Assurance) tetap menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna, terutama dalam membuat rasa aman dan percaya.

4. Aspek kualitas pelayanan bukti langsung (*Tangible*) merupakan aspek yang paling berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa perbaikan dalam aspek kualitas pelayanan bukti langsung (*Tangible*) menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna.
5. Berdasarkan hasil akhir model penelitian PLS-SEM pada **Gambar 4.11**, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), dan bukti langsung (*Tangible*). Aspek kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dan dijelaskan oleh indikator-indikator penelitian yang mencerminkan pengalaman langsung pengguna KRL Commuter Line di stasiun Bekasi, misalnya pada aspek kualitas layanan kehandalan (*Reliability*) yang dapat diukur oleh ketepatan waktu kedatangan kereta, ketepatan waktu keberangkatan kereta, ketepatan waktu perjalanan kereta, dan petugas stasiun dapat diandalkan dan terpercaya. Aspek kualitas layanan jaminan (*Assurance*) yang dapat diukur dan dijelaskan oleh indikator-indikator yang berkaitan dengan petugas stasiun memiliki kompetensi dan terpercaya, petugas stasiun mempunya informasi, data, dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang, keamanan pada saat di stasiun/di dalam kereta, kenyamanan pada saat di stasiun/di dalam kereta, keramahan petugas dalam meyalani pengguna, dan tersedianya petunjuk keselamatan dalam keadaan kondisi darurat di dalam kereta. Lalu, untuk aspek kualitas pelayanan bukti langsung (*Tangible*) dapat diukur dan dijelaskan oleh indikator-indikator yang berkaitan dengan ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di stasiun, ketersediaan fasilitas keamanan dan keselamatan (misalnya petugas keamanan, petunjuk jalur evakuasi, akses jalan penyambung peron yang nyaman, CCTV, dll), ketersediaan media informasi pelayanan yang memadai (misalnya denah/layout stasiun, audio untuk menyampaikan rute perjalanan, nomor kedatangan KA, peta jaringan KA, dll), kebersihan di stasiun, peralatan yang berfungsi dengan baik, dan petugas stasiun berpenampilan baik dan menarik. Selanjutnya, kepuasan pengguna dapat diukur dan dijelaskan oleh indikator-indikator yang dapat mencerminkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna KRL *Commuter Line*, seperti tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Stasiun Bekasi apakah sesuai dengan harapan pengguna atau tidak, kepuasan pengguna terhadap jasa layanan yang diberikan oleh KRL *Commuter*

*Line*, kepuasan pengguna dengan layanan KRL *Commuter Line* dibandingkan dengan transportasi lainnya, dan kesesuaian informasi yang diberikan oleh pihak stasiun. Indikator-indikator diketahui dapat mencerminkan aspek kualitas pelayanan kehandalan, jaminan, bukti langsung, dan kepuasan pengguna dengan baik melalui hasil nilai *loading factor* yang berada diantara variabel laten dan indikator. Semakin nilai indikator mendekati angka 1 maka indikator tersebut dapat menjelaskan variabel latennya dengan baik.

6. Berdasarkan hasil evaluasi model pengukuran (*outer model*) PLS-SEM, indikator-indikator pada variabel laten, yakni K1 – K4 untuk variabel kehandalan (*Reliability*), J1 – J5 dan J8 untuk variabel jaminan (*Assurance*), BL2 – BL7 untuk variabel bukti langsung (*Tangible*), dan KP1 – KP4 untuk variabel kepuasan pengguna dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya atau di generikan karena berdasarkan hasil uji reliabilitas pada penelitian ini yang menunjukkan bahwa nilai reliabilitas *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR) pada setiap variabel laten memiliki nilai  $\geq 0.7$  yang artinya reliabel, sehingga variabel laten dan item pengukuran pada penelitian ini dapat digunakan secara berulang dan hasilnya konsisten untuk pengujianya.
7. Alur pemikiran yang digambarkan pada **Gambar 3.2**, dapat digunakan untuk menemukan hal yang ingin diteliti pada penelitian ini sehingga alur pemikiran dapat di generikan atau dapat diaplikasikan untuk penelitian lainnya diluar sampel spesifik dan tempat data dikumpulkan.
8. Kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Bekasi tidak berbeda secara signifikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan pendapatan. Kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Bekasi dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, seperti kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), dan bukti langsung (*Tangible*). Hal tersebut menunjukkan bahwa karakteristik responden belum memiliki cukup bukti dalam menentukan adanya perbedaan kepuasan. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti mempelajari jika peningkatan kualitas pelayanan harus untuk semua pengguna atau secara keseluruhan dan bukan hanya dari kelompok tertentu saja karena seluruh kelompok demografis memiliki tingkat kepuasan yang sama. Selain itu, faktor demografis mungkin tidak selalu menjadi faktor yang penting dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap layanan publik.

## 5.2 Refleksi Riset

Selama penelitian berlangsung, terdapat pengamatan dari peneliti mengenai hal-hal yang telah dilakukan selama penelitian berlangsung, antara lain:

1. Pada saat melakukan pengumpulan data, peneliti mengalami kesulitan dalam menjangkau responden. Dengan responden yang beragam dalam hal jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan tetapi dalam menanggapi kuesioner, tidak semuanya menanggapi dengan sama. Terdapat beberapa responden yang mudah dalam diminta untuk mengisi kuesioner dan ada juga yang sulit untuk diminta untuk mengisi kuesioner. Responden yang sulit diminta untuk mengisi kuesioner, yakni pengguna yang sedang terburu-buru, pengguna yang tidak tertarik, dan pengguna yang merasa takut yang mengira peneliti akan memaksa pengguna untuk membeli sebuah produk sebagai tugas kuliah sehingga hal tersebut cukup menghambat peneliti dalam meminta pengguna untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner. Maka dari itu, peneliti perlu menggunakan cara yang berbeda untuk mendekati responden dalam mengisi kuesioner dengan menyesuaikan strategi pengumpulan data agar setiap kelompok dapat terwakili. Jika responen memiliki respon sebaliknya, terdapat kemungkinan pengumpulan data dapat berjalan dengan lebih efektif dan data yang diperoleh memiliki potensi menjadi lebih baik. Responden yang dapat bekerja sama cenderung memberikan jawaban yang lebih saksama dan konsisten sehingga hal tersebut dapat memperkecil kesalahan pengukuran dan meningkatkan reliabilitas instrumen penelitian.
2. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis PLS-SEM dengan bantuan smartPLS 4 untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Bekasi. Peneliti menggunakan metode PLS-SEM dikarenakan penelitian ini memiliki 4 variabel laten yang diukur dengan 27 indikator serta menguji dan menjelaskan ada atau tidaknya hubungan pengaruh antar variabel laten. Peneliti menggunakan Metode PLS-SEM dikarenakan metode ini metode analisis yang kuat karena tidak didasarkan pada banyak asumsi, seperti data tidak perlu berdistribusi normal dan sampel yang digunakan tidak harus besar. Jika peneliti tidak menggunakan PLS-SEM sebagai metode analisis maka peneliti tidak dapat melihat dan mempertimbangkan kesalahan pengukuran indikator dan memberikan gambaran model hubungan antar variabel laten secara bersamaan dalam satu kerangka struktural yang utuh.
3. Dengan menggunakan PLS-SEM sebagai metode analisis, peneliti mempelajari lebih dalam mengenai metode analisis tersebut, dimana metode analisis PLS-SEM lebih memfokuskan kemampuan prediksi dibandingkan kesesuaian model secara keseluruhan. Pada hasil penelitian, terdapat nilai SRMR yang melebihi batas ideal tetapi hal tersebut tidak membuat model menjadi tidak memenuhi syarat karena evaluasi dalam PLS-SEM perlu dilihat dari aspek lain, seperti reliabilitas, validitas, dan *path analysis*. Hair et al., (2021) juga

menjelaskan bahwa SRMR merupakan salah satu ukuran model fit yang digunakan untuk menilai tingkat kesesuaian model dengan data. Dalam pendekatan CB-SEM, nilai SRMR < 0.08 menunjukkan tingkat kecocokan model yang baik. Namun, belum terdapat ketentuan ambang batas nilai SRMR yang resmi untuk menilai kelayakan model dalam konteks PLS-SEM. Maka dari itu, peneliti mengetahui jika penggunaan SRMR dalam analisis PLS-SEM bersifat alternatif atau tidak wajib dan tidak dapat dijadikan satu-satunya indikator dalam menilai kualitas model dan evaluasi model tetapi perlu melihat dan mempertimbangkan aspek-aspek lain, seperti reliabilitas, validitas, serta kekuatan prediksi model. Apabila pada penelitian ini menggunakan pendekatan analisis yang berfokus pada kesesuaian model secara keseluruhan, seperti CB-SEM maka nilai SRMR yang melebihi kriteria mungkin akan menjadi kendala utama dalam menilai kelayakan model dan peneliti perlu melakukan perubahan model untuk mencapai tingkat kesesuaian model yang lebih baik.

4. Selanjutnya, dalam melakukan analisis karakteristik dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna, peneliti melakukan analisis dengan menggunakan *t-test* dan ANOVA dan menghadapi tantangan dalam memahami hasil statistik secara tepat. Peneliti mempelajari mengenai perbedaan konsep “tidak signifikan” dan “tidak ada pengaruh” untuk hasil P-value dari hasil analisis ANOVA. Dalam analisis PLS-SEM, nilai P-value digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel laten eksogen (kehandalan, jaminan, dan bukti langsung) terhadap variabel endogen (kepuasan pengguna). Maka dari itu, kesimpulan P-value dalam analisis PLS-SEM ditulis dengan “signifikan” atau “tidak signifikan”. Sedangkan untuk analisis ANOVA, nilai P-value digunakan untuk membandingkan rata-rata beberapa kelompok berdasarkan karakteristik responden. Analisis ANOVA tidak menguji korelasi antar variabel secara langsung tetapi menguji apakah terdapat perbedaan rata-rata antar kelompok dan kesimpulan statistik perlu ditulis dengan teliti. Maka dari itu, untuk kesimpulan analisis ANOVA dinyatakan dengan “tidak cukup bukti” untuk  $P\text{-value} > 0.05$  untuk menyimpulkan adanya perbedaan. Dengan demikian, untuk penulisan kesimpulan hasil analisis PLS-SEM dan analisis ANOVA memiliki perbedaan walaupun secara matematis P-value memiliki makna yang sama tetapi untuk menghindari terjadinya bias interpretasi sesuai dengan analisis yang digunakan.
5. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan pembelajaran mendalam mengenai proses berpikir logis dan analisis berdasarkan data. Peneliti mencerna bahwa analisis statistik tidak hanya menghitung angka tetapi juga perlu memahami dan memberikan penjelasan yang teliti dan berdasarkan kenyataan. Hal tersebut membuat peneliti mempelajari banyak hal dan

menambah keterampilan dalam merumuskan masalah, menganalisis data, dan merumuskan penalaran berbasis bukti. Dalam melakukan penelitian ini perlu proses yang panjang sehingga peneliti perlu menerapkan kesungguhan, kedisiplinan, dan keterbukaan terhadap temuan yang mungkin berbeda dari harapan awal. Penelitian ini membuat peneliti memperoleh pemahaman bahwa penelitian tidak hanya berfokus pada hasil akhir tetapi juga pada proses untuk mendapatkan hasil akhir tersebut. Refleksi riset ini menjadi hal penting yang memastikan bahwa setiap tahapan penelitian telah memberikan partisipasi yang bermanfaat terhadap pengembangan wawasan peneliti dan kualitas penelitian.

### 5.3 Saran

#### 5.3.1 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa indikator dari masing-masing aspek kualitas pelayanan, yakni kehandalan (Reliability), jaminan (Assurance), dan bukti langsung (Tangible) yang dapat ditingkatkan oleh PT KAI Commuter ataupun pihak stasiun Bekasi dikarenakan faktor-faktor tersebut lebih mempengaruhi kepuasan pengguna dibandingkan karakteristik demografis. Lalu, berdasarkan hasil penelitian aspek kualitas pelayanan bukti langsung (Tangible) merupakan aspek kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Bekasi sehingga aspek kualitas pelayanan tersebut perlu dipertahankan performanya. Aspek kualitas pelayanan jaminan (Assurance) pengaruh memiliki nilai yang relatif kecil dibandingkan dengan variabel lainnya, sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas dalam aspek ini.

Untuk aspek kualitas pelayanan yang memiliki respon positif dan perlu dipertahankan kualitasnya ialah, kemudahan dalam proses pembelian tiket, keramahan dan kesopanan petugas Stasiun Bekasi dalam melayani pengguna, dan tersedianya fasilitas penunjang di Stasiun Bekasi, seperti toilet, ruang tunggu, tempat sampah, musholla, ATM Centre, dan lainnya. Lalu, untuk aspek kualitas pelayanan yang perlu adanya perbaikan dan peningkatan dalam kualitasnya, yakni adanya dokumentasi yang akurat, seperti CCTV atau catatan kebersihan di Stasiun Bekasi, kemampuan petugas Stasiun Bekasi dalam memberikan informasi yang akurat kepada penumpang, dan peralatan di Stasiun Bekasi yang berfungsi dengan baik, seperti pendingin udara.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diharapkan PT KAI Commuter dan pihak stasiun Bekasi dapat meneruskan kualitas layanan yang sudah baik dan memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang masih kurang dalam sarana dan prasaranaanya.

### **5.3.2 Penelitian Selanjutnya**

Pada penelitian ini, peneliti hanya menggunakan tiga aspek kualitas pelayanan dari lima aspek kualitas pelayanan sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan dua aspek kualitas pelayanan lainnya, yakni daya tanggap (Responsiveness), dan empati (Empathy). Selain itu, dapat ditambahkan variabel-variabel lainnya seperti motivasi perjalanan, frekuensi penggunaan KRL Commuter Line, pengalaman layanan sebelumnya, dan lainnya yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih generasi milenial dan generasi Z sebagai responden tetapi hasil dari faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna merupakan hasil secara keseluruhan atau gabungan dari generasi milenial dan generasi z sehingga masih belum diketahui apakah terdapat potensi perbedaan pada generasi milenial dan generasi Z terhadap faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Maka dari itu, hal tersebut dapat diteliti lebih lanjut dengan memisahkan analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna untuk generasi milenial dan analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna untuk generasi Z, dimana hasil akhirnya dapat menunjukkan apakah terdapat perbedaan kepuasan pengguna pada generasi milenial dan generasi Z.

Penelitian berikutnya diharapkan dapat dilakukan dengan cakupan lokasi yang lebih luas sehingga dapat menemukan temuan yang bermanfaat.