

BAB IV

PENUTUP

4.1. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna KRL rute *Commuter Line* Bogor dapat dirumuskan simpulan penelitian sebagai berikut:

1. Hasil rekapitulasi pernyataan seluruh responden penelitian dalam mengisi kuesioner pernyataan tentang Kualitas Pelayanan (X_1), Penanganan Aduan (X_2), dan Kepuasan Pengguna (Y)
 - a. Hasil pengukuran variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap isian 100 responden penelitian memberikan hasil sebanyak 12 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Sangat Setuju (SS), sebanyak 32 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Setuju (S), sebanyak 39 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Tidak Setuju (TS) dan 17 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).
 - b. Hasil pengukuran variabel Penanganan Aduan (X_2) terhadap isian 100 responden penelitian memberikan hasil sebanyak 22 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Sangat Setuju (SS), sebanyak 32 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Setuju (S), sebanyak 35 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Tidak Setuju (TS) dan 11 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

- c. Hasil pengukuran variabel Kepuasan Pengguna (Y) terhadap isian 100 responden penelitian memberikan hasil sebanyak 24 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Sangat Setuju (SS), sebanyak 39 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Setuju (S), sebanyak 27 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Tidak Setuju (TS) dan 10 responden penelitian menyatakan rata-rata jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).
2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pengguna (Y)
KRL rute *Commuter Line* Bogor
- a. Hasil analisis tabulasi silang antara Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pengguna (Y) menghasilkan 4 titik dominasi yaitu: (a) $6\% > 4\% > 3\% > 1\% > 0\%$; (b) $17\% > 13\% > 6\% > 4\% > 3\% > 2\%$; (c) $20\% > 13\% > 7\% > 4\% > 2\% > 1\%$; dan (d) $8\% > 7\% > 6\% > 3\% > 2\% > 0\%$. Berdasarkan titik dominan tersebut, Kualitas Pelayanan (X_1) yang tinggi akan berdampak pada Kepuasan Pengguna (Y) yang tinggi dengan hubungan yang sangat kuat dan positif. Analisis tabulasi silang menunjukkan **adanya korelasi** antara Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pengguna (Y).
 - b. Hasil pengujian Hipotesis 1 menyatakan nilai koefisien korelasi hubungan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y) bernilai positif sebesar 0.319. Artinya terdapat **hubungan yang positif** antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y). Nilai signifikansi yang

diperoleh sebesar 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 ($0.001 < 0.05$) artinya **sangat signifikan (nyata)** dengan taraf signifikansi 5%. Hasil koefisien determinasi (R^2) dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memberikan kontribusi persentase sebesar 22,9% dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y).

- c. Hasil analisis tabulasi silang dan uji hipotesis *Kendall Tau* menjadikan dasar penyimpulan bahwa **H_0 1 ditolak dan H_a 1 diterima** yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL rute *Commuter Line* Bogor.

3. Hubungan antara Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) KRL rute *Commuter Line* Bogor

- a. Hasil analisis tabulasi silang antara Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) menghasilkan 4 titik dominasi yaitu: (a) $5\% > 3\% > 1\% > 0\%$; (b) $16\% > 12\% > 5\% > 4\% > 3\%$; (c) $17\% > 12\% > 9\% > 7\% > 5\% > 3\% > 1\%$; dan (d) $11\% > 9\% > 7\% > 4\% > 3\% > 1\% > 0\%$. Berdasarkan titik dominan tersebut, Penanganan Aduan (X_2) yang tinggi akan berdampak pada Kepuasan Pengguna (Y) yang tinggi dengan hubungan yang sangat kuat dan positif. Analisis tabulasi silang menunjukkan adanya **korelasi** antara Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y).
- b. Hasil pengujian Hipotesis 2 menyatakan nilai koefisien korelasi hubungan variabel Penanganan Aduan (X_2) dengan variabel

Kepuasan Pengguna (Y) bernilai positif sebesar 0.360. Artinya terdapat **hubungan yang positif** antara variabel Penanganan Aduan (X_2) dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y). Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 ($0.001 < 0.05$) artinya **sangat signifikan (nyata)** dengan taraf signifikansi 5%. Hasil koefisien determinasi (R^2) dari variabel Penanganan Aduan (X_2) memberikan kontribusi persentase sebesar 22,1% dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y).

- c. Hasil analisis tabulasi silang dan uji hipotesis *Kendall Tau* menjadikan dasar penyimpulan bahwa **H_02 ditolak dan H_{a2} diterima** yang berarti variabel Penanganan Aduan (X_2) berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL rute *Commuter Line* Bogor.
4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) KRL rute *Commuter Line* Bogor
 - a. Hasil pengujian Hipotesis 3 melalui uji Konkordansi Kendall (W) menyatakan nilai koefisien korelasi sebesar 0.271 dengan kategori cukup. Nilai *asymptotic significance* sebesar <0.001 atau lebih kecil dari 0.05 ($0.001 < 0.05$) yang artinya **signifikan**. *Chi-Square* Hitung memiliki koefisien nilai yang lebih besar daripada *Chi-Square* Tabel dengan rincian $54.130 > 5.591$. Perolehan angka statistik ini mengindikasikan **adanya pengaruh** antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) secara

simultan atau bersama-sama. Hasil koefisien determinasi (R^2) dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) memberikan kontribusi persentase sebesar 32,5% dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y).

- b. Hasil uji hipotesis *Konkordansi Kendall (W)* menjadikan dasar penyimpulan bahwa **H_03 ditolak dan H_a3 diterima** yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL rute *Commuter Line* Bogor.

4.2. Saran

Berdasarkan pemaparan simpulan diatas, peneliti merekomendasikan sejumlah saran pada penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) KRL rute *Commuter Line* Bogor sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X_1) yang baik dapat ditingkat oleh penyelenggara jasa layanan KRL dengan meningkatkan kualitas sarana yang disediakan berupa percepatan perbaikan sejumlah eskalator dan lift di berbagai stasiun KRL, memperkecil celah peron guna menghindari terjadinya insiden pengguna KRL yang jatuh ke celah peron, memperbanyak penyediaan kursi di peron maupun ruang tunggu. Perbaikan rangkaian KRL perlu untuk ditingkatkan kembali khususnya suara bising yang dihasilkan dari suara pengereman dan memperhatikan kembali suara iklan yang ada dalam

rangkaian KRL agar tidak menimbulkan gangguan kenyamanan para pengguna KRL.

2. Peningkatan Penanganan Aduan (X_2) dapat dilakukan dengan memperhatikan vendor penyediaan sarpras khususnya eskalator dan lift agar tidak terjadi pengulangan permasalahan kembali seperti rusaknya eskalator dan lift yang dapat menimbulkan ketidaknyaman para pengguna KRL. Perlu dilakukan sikap keterbukaan terhadap masukan para pengguna KRL. Dalam perbaikan atau peningkatan kualitas sarana dan prasarana perlu untuk dipastikan kembali kepastian waktu perbaikan tersebut agar tidak menimbulkan kebingungan para pengguna layanan.
3. Kepuasan Pengguna (Y) dapat ditingkatkan salahsatunya dengan penambahan papan informatif mengenai kanal aduan layanan yang dapat diakses para pengguna KRL. Penambahan stanformasi rangkaian atau *headway* antar KRL pada *peak hours* atau jam sibuk dapat menjadi pilihan lainnya yang dapat dilakukan oleh penyelenggara jasa layanan KRL dalam meningkatkan kepuasan para pengguna KRL secara signifikan.
4. Penelitian lanjutan sangat perlu dilakukan terkait dengan kepuasan pengguna KRL khususnya dengan menerapkan variabel kontrol usia responden dengan membandingkan hasil pengisian oleh Generasi *baby boomers* dan Generasi *X* dengan Generasi *Milenial* dan Generasi *Z*. Penggunaan variabel kontrol juga dapat dilakukan dengan memperhatikan jenis kelamin guna membandingkan persepsi kepuasan antara pengguna laki-laki dengan persepsi kepuasan pengguna wanita pada jasa publik.