

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Hasil kesimpulan diperoleh berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui jawaban kuesioner dari 100 responden, survei lapangan dan studi pustaka, dokumen resmi dan artikel ilmiah terkait BRT Trans Semarang untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *servicescape* terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang, antara lain:

1. Hasil uji pada hipotesis 1 adalah "*Service quality* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang" menunjukkan adanya pengaruh positif dari *service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) BRT Trans Semarang yang dibuktikan oleh nilai *path coefficient* sebesar nilai 0.288 dengan arah hubungan yang searah. Artinya adalah kedua variabel bergerak ke arah yang sama sehingga jika *service quality* meningkat, maka kepuasan pengguna juga cenderung meningkat. Oleh karenanya, apabila *service quality* yang diberikan sesuai dengan atau melebihi dari ekspektasi pengguna BRT Trans Semarang, maka pengguna merasa puas dan senang. Namun, terdapat catatan penting yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil temuan di lapangan pada variabel bebas *service quality* yaitu item X1.1, X1.6, X1.7 dan X1.9. secara rinci, item X1.1 adalah keluhan responden mengenai penyediaan halte BRT Semarang yang dinilai kurang bersih dan terawat karena lantai ruangan yang terlihat kotor dan penyediaan tempat sampah yang terbatas. Kemudian, item X1.6 adalah

keluhan responden mengenai ketepatan waktu dan jadwal kedatangan dari bus BRT Semarang pada setiap rute perjalanan yang dinilai terlambat dengan dengan waktu tunggu yang lama sekitar 30-45 menit melebihi waktu perkiraan yang dijanjikan. Adapun, item X1.7 adalah keluhan responden mengenai kepatuhan pengemudi BRT Semarang terhadap aturan lalu lintas dan batas kecepatan dalam mengendarai bus yang dinilai ugal-ugalan dan menyalip sembarang kendaraan di depannya. Terakhir, item X1.9 adalah keluhan responden mengenai perhatian personal yang kurang diberikan petugas BRT Semarang kepada kebutuhan pengguna berupa bantuan fisik seperti mendampingi lansia atau ibu hamil mencari tempat duduk, membantu penumpang berkebutuhan khusus untuk naik/turun armada bus, memastikan penumpang duduk dengan aman dan nyaman, dan membantu mengangkat barang bawaan yang berat.

2. Hasil uji pada hipotesis 2 adalah "*Servicescape* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang" menunjukkan adanya pengaruh positif dari *servicescape* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) BRT Trans Semarang yang dibuktikan oleh nilai *path coefficient* sebesar nilai 0.288 dengan arah hubungan yang searah. Artinya adalah kedua variabel bergerak ke arah yang sama sehingga jika *servicescape* meningkat, maka kepuasan pengguna juga cenderung meningkat. Oleh karenanya, apabila *servicescape* dirancang dengan baik dan menarik, maka pengguna BRT Trans Semarang merasa puas dan senang. Namun, terdapat catatan penting yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil temuan di lapangan pada

variabel bebas *servicescape* yaitu item X2.3 terkait dengan keluhan responden terhadap tata letak halte BRT Semarang karena konfigurasi spasial yang dirancang pada area tunggu yang meliputi tempat duduk, ruang berdiri, bahkan area tunggu dinilai sempit sehingga menyulitkan mobilitas pergerakan bagi penyandang disabilitas dengan kursi roda, ibu dengan kereta bayi, hingga penumpang dengan barang bawaan yang berat.

3. Hasil uji pada hipotesis ketiga yaitu "*Service quality* dan *servicescape* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang" menunjukkan adanya pengaruh positif dari *service quality* dan *servicescape* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) BRT Trans Semarang yang dibuktikan oleh nilai *R-square adjusted* sebesar 0.564. Artinya, sumbangan pengaruh variabel bebas yaitu *service quality* (X1) dan *servicescape* (X2) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar 56,4% dengan besar pengaruh yang dikategorikan moderat. Maka dari itu, *service quality* dengan 10 item dan *servicescape* dengan 6 item ketika dikalkulasikan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 56,4%. Sedangkan, sisa 43.6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dicantumkan dalam model regresi. Kemudian, hasil uji *f-square* (f^2) menyebutkan bahwa ukuran pengaruh *service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.069 dengan efek pengaruh yang kecil. Sementara itu, ukuran pengaruh *servicescape* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.211 dengan efek pengaruh yang sedang.

4. Adapun, catatan penting yang perlu diperbaiki pada variabel terikat kepuasan pengguna (di luar dari hipotesis) yaitu item Y.1, Y.3 dan Y.5. Pertama, item Y.1 terkait dengan pengguna yang merasa tidak senang ketika menggunakan BRT Semarang karena transfer antar-bus yang ribet sehingga menimbulkan kebingungan dan keraguan bagi pengguna pemula untuk melakukan pergantian bus pada halte transit. Kedua, item Y.3 terkait dengan ketidaksediaan pengguna menjadi pelanggan setia karena belum adanya perbaikan layanan pada BRT Trans Semarang untuk meningkatkan frekuensi perjalanan, memperbaiki kondisi kendaraan, dan memperluas rute. Ketiga, item Y.5 terkait dengan ketidaksediaan pengguna untuk memberikan ulasan positif secara *online* maupun *offline* karena merasa ulasan yang diberikan tidak didengar atau tidak percaya adanya perubahan layanan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil uraian di atas, diperoleh kesimpulan bahwa bahwa semua hipotesis diterima. Hipotesis pertama adalah *service quality* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis kedua adalah *servicescape* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis ketiga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, variabel *servicescape* merupakan variabel independen yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang dengan ukuran pengaruh yang sedang sebesar 0.211. Terakhir, hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa pengguna belum sepenuhnya merasa puas terhadap elemen-elemen pada *service quality* dan *servicescape*.

4.2 Saran

Berdasarkan pemaparan kesimpulan di atas, pengajuan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian di lapangan, antara lain:

1. Berdasarkan uraian masalah variabel bebas *service quality* pada item XI.1, XI.6, XI.7 dan XI.9, terdapat saran perbaikan yang diajukan. Pertama, item XI.1 terkait kebersihan halte yang kurang dengan saran yang diberikan kepada petugas kebersihan halte BRT Semarang untuk meningkatkan intensitas pembersihan area tunggu dan menyediakan peralatan kebersihan yang memadai sekaligus tempat sampah bagi penumpang. Kedua, item XI.6 terkait ketepatan waktu dan jadwal kedatangan dari bus BRT Semarang yang terlambat dengan saran yang diberikan kepada BLU UPTD Trans Semarang untuk mengkaji ulang rute perjalanan yang ada dan mempertimbangkan penyediaan jalur khusus bagi armada BRT untuk mencegah potensi terjebak macet. Ketiga, item XI.7 terkait kepatuhan pengemudi BRT Semarang yang melanggar aturan lalu lintas dan batas kecepatan berkendara dengan saran yang diberikan kepada BLU UPTD Trans Semarang untuk memperketat standardisasi sertifikat pengemudi BRT dan memberlakukan sistem penilaian kinerja pengemudi berbasis perilaku berkendara melalui *reward* atau *punishment*. Keempat, item XI.9 terkait kurangnya perhatian personal petugas BRT Semarang kepada pengguna dengan saran yang diberikan kepada BLU UPTD Trans Semarang untuk menetapkan SOP terkait pelayanan kepada pengguna dimulai dari pembelian tiket, informasi rute, hingga penanganan masalah pada situasi

yang tidak terduga. Tidak hanya itu, disarankan untuk melaksanakan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh petugas (petugas loket, kondektur bus, dan petugas kebersihan) yang berfokus untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, empati, dan penanganan kebutuhan bagi pengguna BRT Trans Semarang.

2. Berdasarkan uraian masalah variabel bebas *servicescape* pada item X2.3 terkait dengan keluhan responden terhadap tata letak halte BRT yang dinilai sempit sehingga menyulitkan mobilitas pergerakan bagi penumpang khusus yang membawa kereta bayi, kursi roda, dan barang bawaan yang berat, maka saran kepada BLU UPTD Trans Semarang adalah mengalokasikan anggaran revitalisasi halte BRT yang melibatkan ahli ergonomis untuk mendesain halte yang inklusif dengan mempertimbangkan kebutuhan difabel.
3. Berdasarkan uraian masalah variabel terikat kepuasan pengguna pada item Y.1, Y.3, dan Y.5, terdapat saran yang diajukan. Pertama, item Y1 terkait keluhan penumpang mengenai transfer antar-bus yang ribet dengan saran kepada BLU UPTD Trans Semarang untuk melakukan penyederhanaan rute, khususnya daerah kota dengan pergantian transit. Kedua, item Y.3 terkait dengan keluhan penumpang mengenai frekuensi perjalanan, kondisi kendaraan, dan rute perjalanan yang terbatas dengan saran kepada BLU UPTD Trans Semarang untuk meningkatkan penyediaan bus, melakukan perawatan mesin kendaraan, dan memperluas konektivitas wilayah yang dijangkau bus. Ketiga, item Y.5 terkait dengan keluhan pengguna mengenai

ulasan masukan yang tidak didengar atau tidak percaya adanya perubahan dengan saran kepada BLU UPTD Semarang untuk merancang sistem pengaduan yang responsif dengan waktu tanggap maksimal 3x24 jam beserta *dashboard* publik yang menunjukkan informasi lanjut dari aduan yang dilaporkan.