

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Setelah selesai melakukan penelitian dan berdasarkan hasil pengujian, analisis data, serta pembahasan hipotesis yang diajukan mengenai analisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta, maka kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut.

4.1.1 Hasil dari Kepuasan Pengguna dan Kualitas Pelayanan, *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta

Hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan 2 variabel yaitu variable kepuasan pengguna dengan 5 indikator, lalu variabel kualitas pelayanan dengan 5 indikator. Berikut adalah mean dari setiap variabel. *Mass Rapid Transit* (MRT) *Mass Rapid Transit* (MRT)

Tabel 4.1

Nilai Mean Variabel Penelitian

Variabel	Mean
Kepuasan Pengguna	3,47
Kualitas Pelayanan	3,23

Berdasarkan Tabel 3.33 skor *mean* yang diperoleh variabel kepuasan pengguna sebesar 3,47. Hasil penelitian tentang kepuasan pengguna dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta sudah puas, akan tetapi masih ada indikator dari kepuasan pengguna yang berada dibawah rata-rata yaitu indikator kesesuaian harapan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dari kesesuaian harapan pengguna saat menggunakan transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta yaitu pada saat tap kartu pembayaran yang kadang-kadang mesin nya suka error dan menjadi menumpuknya antrean yang padat.

Tabel 4.1 skor mean yang diperoleh variabel kualitas pelayanan sebesar 3,23. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta sudah baik, namun masih ada indikator dari kualitas pelayanan yang berada dibawah rata-rata kualitas pelayanan yaitu yaitu daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Beberapa hal yang perlu diperhatikan dari indikator daya tanggap (*responsiveness*) yaitu lambatnya Respons Petugas, Pengguna mungkin merasa bahwa petugas kurang cepat dalam menanggapi permintaan bantuan, pertanyaan, atau keluhan, baik di stasiun maupun dalam situasi darurat di kereta, Informasi yang Kurang Jelas Terkadang, pengguna dapat merasa frustrasi ketika informasi tentang perubahan jadwal, gangguan layanan, atau prosedur tertentu tidak disampaikan dengan cukup jelas atau tepat waktu. Kurangnya Kepedulian Petugas, Pengguna merasa bahwa petugas kurang tanggap atau peduli terhadap kebutuhan individu, terutama bagi lansia, ibu hamil, atau penyandang disabilitas, Minimnya Bantuan Langsung Tidak ada bantuan yang cukup memadai

untuk penumpang yang membutuhkan, seperti panduan bagi orang dengan kebutuhan khusus atau bantuan saat terjadi masalah tiket atau akses.

4.1.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta.

Hasil uji menunjukkan nilai korelasi Kendall tau b sebesar 0,514. Dengan nilai korelasi yang berada di antara 0,40-0,599, dapat disimpulkan bahwa tingkat hubungan antara kedua variabel adalah sedang.

Uji signifikansi dilakukan menggunakan uji z dengan hasil z-hitung sebesar $13,07 > z$ -tabel yaitu 7,67. Terdapat hubungan yang signifikan dan hipotesis diterima, yaitu hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian tentang analisis hubungan antara kualitas pelayanan kepuasan pengguna Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta saran-saran yang diberikan terkait indikator-indikator yang masih berada di bawah rata-rata variabel penelitian sebagai berikut.

1. Saran bagi pengelola *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta untuk dapat memenuhi kesesuaian harapan pengguna yang menentukan kepuasan pengguna yaitu

seharusnya pengelola MRT Jakarta seharusnya bekerja sama secara optimal dengan para petugas untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna, sehingga kepuasan dapat tercapai. Kerja sama ini dapat diwujudkan melalui pelatihan rutin bagi petugas agar lebih responsif, ramah, dan mampu menunjukkan empati terhadap kebutuhan individu pengguna, khususnya kelompok prioritas seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Selain itu, pengelola perlu menetapkan standar operasional pelayanan (SOP) yang jelas dan mudah diimplementasikan oleh petugas di lapangan, termasuk prosedur penanganan keluhan pengguna secara cepat dan efektif. Petugas juga harus dilibatkan dalam sosialisasi layanan, seperti panduan penggunaan tiket elektronik, pengenalan rute perjalanan, dan fasilitas pendukung lainnya. Dengan kolaborasi yang erat antara pengelola dan petugas, MRT Jakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna, tetapi juga membangun loyalitas mereka terhadap layanan transportasi ini.

2. Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan MRT Jakarta khususnya dalam hal daya tanggap (responsiveness) pengelola perlu memastikan petugas terlatih dengan baik untuk merespons keluhan atau kebutuhan pengguna dengan cepat dan efektif. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan mempercepat sistem pengaduan dan umpan balik, seperti melalui aplikasi atau saluran pengaduan yang memudahkan pengguna untuk melaporkan masalah, serta memastikan bahwa setiap keluhan mendapat respons dalam waktu singkat. Selain itu, petugas di stasiun dan gerbong harus lebih aktif dalam memberikan informasi terkait gangguan atau

perubahan jadwal kepada penumpang, serta siap memberikan bantuan langsung, terutama dalam situasi darurat. Pengelola juga perlu meningkatkan komunikasi internal antar petugas untuk memastikan koordinasi yang lebih baik dalam menangani permasalahan di lapangan. Dengan langkah-langkah ini, MRT Jakarta dapat memberikan layanan yang lebih responsif, meningkatkan kepuasan pengguna, serta memastikan perjalanan yang lebih lancar dan nyaman. Selain itu Untuk meningkatkan kualitas pelayanan MRT Jakarta, khususnya dalam hal empati (empathy), pengelola perlu memastikan bahwa petugas lebih memahami dan merespons kebutuhan emosional serta fisik pengguna. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan yang fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi yang penuh perhatian dan menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan pengguna, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Selain itu, pengelola perlu menciptakan suasana yang ramah dan menyenangkan di setiap titik layanan, baik di stasiun maupun dalam gerbong, dengan memastikan petugas tidak hanya responsif terhadap masalah teknis, tetapi juga siap memberikan dukungan emosional jika diperlukan. Peningkatan kesadaran terhadap pentingnya empati dalam pelayanan dapat memperkuat hubungan antara petugas dan pengguna, meningkatkan kenyamanan perjalanan, serta menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi masyarakat.

3. Berdasarkan hasil koefisien determinasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, terdapat peluang untuk menambahkan variabel lain yang dapat berkontribusi dalam menentukan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, disarankan

untuk penelitian selanjutnya agar mempertimbangkan penambahan atau penggunaan variabel lain, seperti perencanaan, koordinasi, pengawasan, dan kepemimpinan, guna menggali potensi kontribusi variabel lain terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian dengan objek yang berbeda, misalnya pada jasa transportasi lain yang dikelola oleh pemerintah, juga dapat memberikan wawasan tambahan. Penelitian ini terbatas pada jumlah responden yang relatif sedikit dan kurang beragam, sehingga untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memperbesar jumlah responden dan memperkaya karakteristik responden, termasuk variabel seperti usia, tingkat pendidikan, dan faktor lainnya.