

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti dari sebaran kuesioner yang telah diisi oleh 110 responden, observasi langsung di lapangan, serta kajian pustaka yang meliputi dokumen resmi dan artikel ilmiah mengenai KRL *Commuter Line* rute Bogor - Jakarta Kota dapat dirumuskan kesimpulan dari penelitian ini, antara lain:

1. Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang Pengalaman Pengguna dengan Kepuasan Pengguna menghasilkan adanya konsentrasi yang kuat antara variabel Pengalaman Pengguna (X1) dan variabel Kepuasan Pengguna (Y). Analisis konsentrasi persentase pada garis diagonal menghasilkan empat titik yang menunjukkan dominasi, antara lain yaitu: (a) $42.9\% > 7.6\% > 0\%$; (b) $65.2\% > 57.1\% > 33.3\% > 10.0\%$; (c) $66.7\% > 27.3\% > 20.0\% > 0\%$; (d) $70.0\% > 0\%$.

Adapun hasil uji korelasi Spearman antara pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna secara keseluruhan menunjukkan adanya hubungan yang kuat, dengan nilai koefisien korelasi sebesar $0,702^{**}$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001 (< 0,05)$. Sedangkan hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar $49,28\%$ yang menginterpretasikan bahwa variabel pengalaman pengguna memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar $49,28\%$ terhadap kepuasan pengguna. Sehingga hasil analisis tabulasi silang dan uji hipotesis menjadikan dasar penyimpulan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Meskipun demikian, hasil analisis di

lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pada variabel Pengalaman Pengguna (X1) yang perlu ditingkatkan, sehingga peneliti merumuskan dan menyajikan saran pada bagian saran sebagai bahan pertimbangan.

2. Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang yang sudah dilakukan, terdapat adanya konsentrasi yang kuat antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan variabel Kepuasan Pengguna (Y). Analisis konsentrasi persentase pada garis diagonal menghasilkan empat titik yang menunjukkan dominasi, antara lain yaitu: (a) $50.0\% > 7.3\% > 2.4\% > 0\%$; (b) $72.7\% > 34.1\% > 0\%$; (c) $61.0\% > 25.0\% > 20.0\% > 0\%$; (d) $75.0\% > 2.4\% > 0\%$.

Adapun hasil uji korelasi Spearman antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan menunjukkan adanya hubungan yang kuat, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.684^{**} dan nilai signifikansi sebesar $0,001 (< 0,05)$. Sedangkan hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar $46,79\%$ yang menginterpretasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar $46,79\%$ terhadap kepuasan pengguna. Sehingga hasil analisis tabulasi silang dan uji hipotesis menjadikan dasar penyimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Meskipun demikian, hasil analisis di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) yang perlu ditingkatkan

3. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis 3, diperoleh nilai koefisien Konkordansi Kendall (W) sebesar $0,415$ dengan nilai asymptotic significance $< 0,001$ dan

Chi-Square sebesar 91,408 ($Df = 2$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima meskipun data tidak berdistribusi normal. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara Pengalaman Pengguna (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan.

Adapun hasil koefisien determinasi menunjukkan hasil *R-Square adjusted* sebesar 0,628, yang memiliki arti sumbangan pengaruh variabel bebas Pengalaman Pengguna sebagai X_1 dan Kualitas Pelayanan sebagai X_2 secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna sebagai Y atau variabel terikat sebesar 62,8%. Sehingga hasil uji konkordansi dan koefisien determinasi menjadikan dasar penyimpulan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Meskipun demikian, hasil analisis di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang perlu ditingkatkan

4.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijabarkan pada paragraf sebelumnya, peneliti merekomendasikan sejumlah saran yang dapat dilakukan dengan tujuan meminimalisir pengaduan yang telah diajukan responden, antara lain:

1. Mengacu pada hasil pembahasan terkait variabel independen Pengalaman Pengguna, nilai terendah terdapat pada item X_1-02 dengan mean 2.97 dan item X_1-03 dengan mean 3.11. Beberapa responden menyebutkan bahwa masih kurangnya rasa aman dari pencopetan dan pelecehan di dalam gerbong KRL, hal ini dapat diminimalisir melalui pengelolaan kepadatan

gerbong pada jam sibuk perlu diperkuat sehingga dapat meminimalisir hal-hal yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang. Selain itu, penguatan patroli yang dilakukan oleh petugas keamanan juga perlu dilakukan secara acak, supaya para pelaku kejahatan merasa jera.

2. Kemudian pada hasil pembahasan terkait variabel independen Kualitas Pelayanan, nilai terendah terdapat pada item X2-01 dengan mean 3.21 dan X2-05 dengan mean 3.00. Beberapa responden merasa bahwa gerbong KRL secara keseluruhan masih kurang terawat dan jumlah tempat duduk serta pegangan tangan masih kurang memadai. Peneliti mengajukan saran berupa mengintensifkan jadwal pembersihan dan mengarahkan penumpang untuk menyebar ke gerbong lain yang tingkat kepadatannya lebih rendah supaya bisa mendapatkan tempat duduk, pegangan tangan, atau setidaknya ruang yang tidak sepadat sebelumnya.
3. Terakhir pada hasil pembahasan variabel dependen Kepuasan Pengguna, nilai terendah terdapat pada item Y-07 dengan mean 3.08 dan Y-10 dengan mean 3.14. Beberapa responden menyebutkan bahwa aliran AC masih kurang merata di dalam gerbong dan fasilitas fisik seperti pegangan tangan atau pintu otomatis belum sepenuhnya berfungsi dengan baik. Melalui hal ini, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah melakukan inspeksi saluran udara secara menyeluruh untuk menghindari adanya penumpukan debu atau kerusakan pada pendingin udara, terutama pada pendingin udara yang berada di jam-jam kepadatan. Selanjutnya adalah meningkatkan konsistensi dalam memeriksa fasilitas, mulai dari pegangan tangan hingga

kereta, supaya dapat meminimalisir bahaya bagi penumpang yang akan menggunakannya.