

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Penanganan Aduan (X2) dengan Kepuasan Pengguna BRT Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota maka dapat ditarik beberapa simpulan penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil deskripsi variabel Kepuasan Pengguna (Y) Mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan BRT TransJakarta Koridor 1 (Blok M- Kota), tercermin dari rata-rata keseluruhan indikator sebesar 3,56 yang berada pada kategori Sangat Setuju (SS). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa pengalaman perjalanan mereka sangat positif, mulai dari rasa puas terhadap layanan, kualitas interaksi petugas, kesiapan fasilitas halte dan armada yang modern, hingga kemudahan akses dan integrasi moda transportasi. Pengguna juga menilai TransJakarta memberikan kenyamanan fisik dan emosional melalui layanan yang lebih stabil, tarif terjangkau, armada yang variatif (termasuk e-bus listrik), serta fasilitas halte yang telah direvitalisasi dan dilengkapi retail, vending machine, dan ruang publik modern. Tingkat rekomendasi yang mencapai 98% serta persepsi pengalaman positif sebesar 100% memperlihatkan loyalitas pengguna yang sangat kuat. Sentimen positif ini juga sejalan dengan tren di media sosial, di mana Koridor 1 sering dipuji sebagai moda transportasi umum yang efisien, aman, dan “*worth it*” bagi pekerja dan mahasiswa yang merupakan pengguna

dominan. Di sisi lain, faktor yang paling sering dikeluhkan meliputi toleransi terhadap keterlambatan dan kepadatan penumpang, terutama akibat jalur busway yang belum steril, ketidaksesuaian estimasi waktu kedatangan pada aplikasi, serta antrean panjang pada jam sibuk. Pada aspek sarana dan prasarana, sejumlah pengguna menyoroti inkonsistensi kualitas fasilitas, seperti layar informasi yang mati, toilet kurang terawat, pintu otomatis tidak berfungsi, hingga mesin tap-in/tap-out yang error. Dalam konteks pelayanan petugas, beberapa responden mengaku masih menemui keterlambatan respons, kekurangan petugas di halte kecil atau pada malam hari, hingga ketidaktegasan dalam mengatur kerumunan. Keluhan mengenai kenyamanan suhu AC bus dan ketidaktepatan pemberhentian oleh pramudi juga muncul berulang. Meskipun demikian, proporsi ketidakpuasan ini tidak mengubah gambaran umum bahwa sebagian besar pengguna tetap menilai layanan Koridor 1 memuaskan dan layak direkomendasikan.

2. Berdasarkan hasil deskripsi variabel Kualitas Pelayanan (X1), mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan tinggi terhadap layanan BRT TransJakarta Koridor 1 (Blok M- Kota). Penilaian tertinggi berada pada indikator yang berkaitan dengan kenyamanan perjalanan, keamanan, dan keandalan layanan, di mana sebagian besar responden memberikan kategori *Sangat Setuju (SS)* pada rentang persentase tertinggi. Hal ini mencerminkan bahwa pengguna merasa pengalaman perjalanan relatif nyaman, fasilitas umum di halte dan bus mendukung, serta petugas menunjukkan profesionalisme dalam menjalankan tugas. Aspek-aspek ini menjadi kekuatan utama yang membentuk

persepsi positif terhadap layanan BRT. Di sisi lain, indikator dengan tingkat kepuasan terendah muncul pada aspek yang berkaitan dengan ketepatan waktu kedatangan bus, ketersediaan fasilitas pada jam sibuk, serta kecepatan respons ketika terjadi gangguan teknis. Persentase ketidaksetujuan (TS-STs) terlihat lebih tinggi pada indikator tersebut, menunjukkan bahwa faktor operasional, seperti keterlambatan bus, antrean panjang, dan gangguan mesin tap-in masih menjadi sumber ketidakpuasan sebagian pengguna. Kendala ini umumnya bersifat situasional dan bergantung pada volume penumpang serta kondisi lalu lintas, sehingga fluktuasi pengalaman pelayanan cukup terasa pada jam-jam tertentu.

3. Berdasarkan hasil deskripsi variabel Penanganan Aduan (X2) Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif terhadap mekanisme penanganan aduan pada layanan BRT TransJakarta Koridor 1 (Blok M- Kota). Indikator dengan tingkat persetujuan tertinggi muncul pada aspek yang berkaitan dengan kejelasan penjelasan gangguan layanan, fleksibilitas metode pembayaran, ketersediaan media informasi, serta kemampuan penyelenggara dalam menyampaikan permintaan maaf secara empatik. Tingginya proporsi responden pada kategori Sangat Setuju (SS) dalam rentang 61-64% mencerminkan bahwa komunikasi yang transparan, sistem pembayaran digital yang praktis, serta respons awal yang cepat dari kanal resmi seperti Twitter/X memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pengguna. Aspek-aspek ini menjadi kekuatan utama yang memberi nilai positif terhadap kualitas penanganan aduan di Koridor 1, terutama bagi pengguna yang bergantung pada kejelasan informasi dan

kecepatan layanan harian. Sebaliknya, indikator dengan tingkat kepuasan terendah terlihat pada aspek dokumentasi dan tindak lanjut aduan, kinerja layanan pelanggan digital, penyediaan fasilitas disabilitas, serta konsistensi pemberian kompensasi, di mana persentase ketidaksetujuan (TS-STTS) berada pada kisaran 13-21%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa proses pencatatan keluhan belum transparan, respons lanjutan tidak selalu sesuai harapan, dan perbaikan teknis, seperti lift rusak, AC tidak berfungsi, atau gangguan mesin tapping sering membutuhkan waktu lama. Ketidakkonsistenan fungsi fasilitas ramah disabilitas dan ketidakmerataan kompensasi pada situasi tertentu menambah sumber ketidakpuasan. Faktor-faktor ini umumnya bersifat operasional dan teknis, sehingga berpengaruh pada persepsi pengguna mengenai akuntabilitas dan kesiapan penyelenggara dalam menyelesaikan keluhan secara menyeluruh.

4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pengguna (Y) BRT Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota. Analisis konsentrasi persentase pada titik diagonal antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan empat titik dominan, yaitu: a) $100\% > 40\% > 7,7\% > 6,7\% > 0\%$; b) $53\% > 40\% > 11,5\% > 6,7\% > 1,9\% > 0\%$; c) $50\% > 40\% > 30,7\% > 11,5\% > 11,1\% > 7,7\% > 0\%$; d) $87 > 30,7\% > 11,1\% > 1,9\% > 0\%$. Pola dominan tersebut memperlihatkan kecenderungan yang jelas bahwa semakin tinggi penilaian responden terhadap kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna yang diberikan. Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pengguna (Y)

memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0.633 dengan nilai signifikansi < 0.001 . Koefisien bernilai positif tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel bergerak dalam arah yang sama, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Nilai signifikansi yang berada jauh di bawah batas 0.05 mengindikasikan bahwa hubungan yang ditemukan bersifat sangat signifikan secara statistik dan bukan terjadi secara kebetulan.

5. Hubungan antara Penanganan Aduan (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) BRT Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota. Analisis konsentrasi persentase pada titik diagonal antara variabel Penanganan Aduan (X2) dan Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan empat titik dominan, yaitu: a) $100\% > 13,3\% > 11,5\% > 1,9\% > 0\%$; b) $60\% > 23,1\% > 20\% > 13,3\% > 6,7\% > 3,7\% > 0\%$; c) $38,5\% > 26,9\% > 23,1\% > 20\% > 16,7\% > 11,5\% > 0\%$; d) $77,8 > 26,9\% > 16,7\% > 6,7\% > 3,7\% > 1,9\% > 0\%$. Pola dominan tersebut memperlihatkan kecenderungan yang jelas bahwa semakin tinggi penilaian responden terhadap penanganan aduan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna yang diberikan. Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa hubungan antara Penanganan Aduan (X2) dan Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0.580 dengan nilai signifikansi < 0.001 . Koefisien bernilai positif tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel bergerak dalam arah yang sama, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Nilai signifikansi yang berada jauh di bawah batas 0.05 mengindikasikan bahwa hubungan yang ditemukan bersifat sangat signifikan secara statistik dan bukan terjadi secara kebetulan.

4.2 Saran

Berdasarkan rangkaian simpulan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi terkait penelitian mengenai hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Penanganan Aduan (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) BRT TransJakarta Koridor 1 Blok M- Kota, yaitu sebagai berikut:

1. Aspek Kualitas Pelayanan (X1) Transjakarta perlu meningkatkan konsistensi kualitas layanan, terutama pada aspek ketepatan waktu kedatangan bus, kejelasan informasi real-time, dan kenyamanan fasilitas halte maupun armada. Masih ditemukannya keluhan terkait keterlambatan bus, headway yang tidak stabil, serta ketidaksesuaian informasi antara aplikasi dan kondisi lapangan menunjukkan perlunya perbaikan sistem operasional dan monitoring. Penyediaan fasilitas tambahan seperti ruang tunggu yang nyaman, standar suhu AC yang lebih stabil, serta peningkatan keamanan dan kebersihan secara menyeluruh dapat memperkuat persepsi kualitas layanan di mata pengguna.
2. Pada aspek Penanganan Aduan (X2) Transjakarta, penanganan keluhan pengguna perlu dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan tuntas. Keluhan mengenai keterlambatan *refund* akibat *double charge*, kerusakan mesin tap-in/tap-out kartu, lambatnya respons pada jam tertentu, dan ketidaktepatan tindak lanjut teknis menunjukkan bahwa mekanisme aduan masih harus diperbaiki. Transjakarta disarankan memperkuat sistem *ticketing* digital yang memberikan update berkala kepada pengguna, meningkatkan koordinasi antarunit, serta memperbanyak petugas layanan pelanggan yang responsif baik di halte maupun melalui kanal digital seperti X (Twitter), WhatsApp, dan aplikasi TJ. Standar

pelayanan aduan juga perlu disosialisasikan secara merata kepada seluruh petugas agar respons lebih cepat dan solutif.

3. Tingginya tingkat Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan bahwa layanan Transjakarta sudah berjalan baik, namun untuk mempertahankan loyalitas pengguna jangka panjang, perlu dilakukan peningkatan pada aspek-aspek yang paling memengaruhi pengalaman pengguna. Sentimen pengguna menunjukkan bahwa aspek emosional, seperti rasa nyaman, rasa aman, dan penghargaan atas pelayanan yang ramah berperan besar dalam pembentukan kepuasan. Oleh karena itu, Transjakarta perlu memperkuat budaya pelayanan prima pada seluruh petugas, menjaga stabilitas operasional, serta memastikan bahwa setiap perbaikan yang dijanjikan benar-benar terealisasi dan dirasakan secara langsung oleh pengguna.
4. Saran untuk Penelitian Lanjutan penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada jumlah indikator dan variabel yang diteliti. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang turut memengaruhi kepuasan pengguna, seperti faktor tarif, kenyamanan fasilitas halte, keamanan perjalanan, integrasi antarmoda, maupun kualitas aplikasi informasi. Metode penelitian juga dapat dikembangkan dengan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau uji regresi berganda sehingga dapat menggambarkan kontribusi antarvariabel secara lebih komprehensif. Penelitian lanjutan juga bisa memperluas objek pada koridor lain untuk melihat konsistensi kualitas layanan di seluruh jaringan Transjakarta.