

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden, pengujian, dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada variabel Kualitas Pelayanan, 56 responden mengkategorikan sangat baik, 39 responden mengkategorikan baik, dan 5 responden mengkategorikan cukup baik dengan rata-rata variabel 4,349, masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan LRT Jabodebek secara umum dapat dikatakan sudah baik dan mampu memenuhi harapan pengguna. Item pernyataan terkait kehadiran petugas dapat membuat pengguna merasa aman di stasiun dan di dalam kereta memiliki kehadiran memiliki *mean* tertinggi. Namun, masih terdapat masalah pada kualitas pelayanan terkait ketepatan waktu tiba dan berangkat belum sesuai dengan penyesuaian jadwal, *headway* atau waktu tunggu yang belum konsisten, keberfungsian fasilitas di kereta dan di stasiun LRT Jabodebek menjadi *mean* terendah, papan informasi yang sulit untuk dibaca terutama oleh pengguna yang menggunakan kacamata karena posisinya yang terlalu tinggi, kurangnya kesigapan petugas dalam menyampaikan informasi keterlambatan/gangguan, petugas yang kurang cepat tanggap dalam memberi solusi, dan petugas yang kurang aktif dalam memberikan bantuan.
2. Pada variabel Kepuasan Pengguna, 54 responden mengkategorikan sangat baik, 40 responden mengkategorikan baik, 5 responden mengkategorikan

cukup baik, dan 1 responden mengategorikan tidak baik dengan rata-rata variabel 4,27 atau kategori sangat baik. Kinerja aktual perjalanan LRT Jabodebek terkoordinasi dengan baik sehingga pengguna terbebas dari rasa cemas memiliki *mean* tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna yang menjadi responden merasa puas dengan LRT Jabodebek yang dapat memberikan perjalanan yang bebas dari rasa cemas karena layanan terkoordinasi dengan baik. Namun, masih terdapat gap kecil di mana *mean* kinerja aktual lebih kecil dibandingkan dengan ekspektasi pengguna akan perjalanan yang memberikan rasa tenang dan bebas dari stress serta *mean* diskonfirmasi yang berada di bawah rata-rata variabel karena pada saat *rush hour* tetap berdesakkan dan beberapa kali menemui pengguna yang berbicara dengan suara keras di dalam gerbong.

3. Pada variabel *Behavioral Intention*, 46 responden mengategorikan sangat baik, 28 responden mengategorikan baik, 20 responden mengategorikan cukup baik, dan 6 responden mengategorikan tidak baik dengan rata-rata variabel 3,966 atau kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna LRT Jabodebek yang menjadi responden bersedia untuk merekomendasikan LRT Jabodebek kepada orang lain, seperti teman atau keluarga yang memiliki *mean* tertinggi, memiliki niat untuk menggunakan LRT Jabodebek dalam jangka panjang, dan menjadikan LRT sebagai sebagai transportasi pilihan utama. Namun, masih terdapat responden yang memiliki kecenderungan untuk berpindah ke moda transportasi lain dalam waktu dekat karena beberapa faktor, seperti jangkauan rute yang terbatas,

gangguan operasional, *headway* yang kurang konsisten dan sensitivitas terhadap tarif.

4. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan LRT Jabodebek terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai koefisien jalur 0.680, nilai *t-statistics* 11.648 > 1,65, *p-values* 0.000 < 0,05, dan *F-Square* 0.861 yang menunjukkan kontribusi pengaruhnya besar. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan berhasil menjadi faktor yang berpengaruh dan penting dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek sehingga mendukung hipotesis penelitian → **Ha1 Diterima dan H01 ditolak.**
5. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan LRT Jabodebek terhadap *Behavioral Intention* dengan nilai koefisien jalur 0.282, nilai *t-statistics* 2.787 > 1,65, *p-values* 0.003 < 0,05, dan *F-Square* 0.103 yang menunjukkan kontribusi pengaruhnya kecil. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan berhasil menjadi faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan *Behavioral Intention* LRT Jabodebek sehingga mendukung hipotesis penelitian → **Ha2 Diterima dan H02 Ditolak.**
6. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek terhadap *Behavioral Intention* dengan nilai koefisien jalur 0.546, nilai *t-statistics* 6.185 > 1,65, *p-values* 0.000 < 0,05, dan *F-Square* 0.388 yang menunjukkan kontribusi pengaruhnya besar. Dengan demikian, Kepuasan Pengguna berhasil menjadi faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan *Behavioral Intention* LRT Jabodebek sehingga mendukung hipotesis penelitian → **Ha3 Diterima dan H03 Ditolak.**

7. Pengaruh tidak langsung variabel Kualitas Pelayanan terhadap *Behavioral Intention* melalui Kepuasan Pengguna sebagai variabel intervening menunjukkan arah yang positif dan signifikan dengan nilai koefisien jalur 0.371, nilai *t-statistics*  $5.542 > 1,65$ , dan *p-values*  $0.000 < 0,05$ . Koefisien jalur pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap *Behavioral Intention* lebih besar dibandingkan koefisien jalur pengaruh langsung. Artinya, jika persepsi pengguna terhadap layanan LRT Jabodebek baik maka akan meningkatkan rasa puas yang selanjutnya akan berdampak positif pada *Behavioral Intention*. Oleh karena itu, pengelola LRT Jabodebek perlu memprioritaskan peningkatan kepuasan sebagai hasil evaluasi Kualitas Pelayanan yang telah diberikan. Hubungan intervening Kualitas Pelayanan terhadap *Behavioral Intention* melalui Kepuasan Pengguna adalah *Partial Mediation*. Hasil statistik tersebut mendukung hipotesis penelitian → **Ha4 diterima dan H04 ditolak.**

#### 4.2 Saran

Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai semua variabel penelitian memiliki kategori baik hingga sangat baik, tetapi tetap diperlukan peningkatan beberapa aspek, terutama untuk variabel Kualitas Pelayanan agar dapat meningkatkan Kepuasan dan *Behavioral Intention*. Berikut saran yang dapat diberikan untuk pengelola LRT Jabodebek dan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Untuk Variabel Kualitas Pelayanan, diperlukan peningkatan terkait *reliability* (keandalan) karena item pernyataan terkait LRT Jabodebek yang

tiba dan berangkat sesuai dengan jadwal operasional memiliki nilai rata-rata terendah dibanding dengan rata-rata item lainnya. Responden menilai bahwa selama ini kedatangan kereta belum sesuai dengan penyesuaian jadwal yang sudah dipublikasikan di media sosial atau ditempel pada papan informasi di stasiun. Lalu, pada item terkait konsistensi *headway* juga berada di bawah rata-rata variabel menunjukkan bahwa pengguna yang menjadi responden menilai *headway* antar kereta belum konsisten. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kedua masalah tersebut, PT KAI sebagai pengelola operasional perlu terus mengoptimalkan sistem persinyalan guna memastikan terwujudnya *On-Time Performance* (OTP) yang lebih konsisten. Selain itu, pengoperasian empat kereta cadangan terutama pada jam sibuk dapat menjadi salah satu strategi untuk mengurangi *headway* yang terlalu lama.

2. Keberfungsian fasilitas di kereta dan di stasiun masih menjadi keluhan pengguna maka pengelola LRT Jabodebek harus lebih intensif memperhatikan keberfungsian dan pemeliharaan operasional fasilitas LRT Jabodebek, seperti lift, eskalator, papan informasi digital, mesin *Tap in/Tap out*, AC, dan pengeras suara. Pemantauan rutin terhadap fasilitas perlu ditingkatkan untuk mendeteksi dan memperbaiki masalah secara cepat dan tepat. Khusus untuk lift dan eskalator yang sedang dalam perbaikan atau perawatan, pengelola LRT dapat memberi estimasi kapan dapat digunakan kembali agar pengguna mendapatkan kepastian. Lalu, untuk ukuran *font* dan ketinggian papan penunjuk arah perlu disesuaikan agar lebih mudah dibaca

pengguna, terutama untuk mata minus. Selanjutnya, untuk fasilitas di dalam kereta, suhu AC dapat disesuaikan dengan kepadatan penumpang agar lebih nyaman.

3. Pengelola LRT Jabodebek juga perlu meningkatkan Daya Tanggap. Hal tersebut dapat dimulai dari lebih responsif ketika terjadi gangguan, petugas LRT Jabodebek harus lebih cepat dan serentak menyampaikan informasi terkait gangguan operasional yang berimbas pada keterlambatan kereta kepada pengguna yang berada di stasiun, di dalam kereta, dan di media sosial agar pengguna dapat mengatur ulang perjalanan menggunakan transportasi alternatif dan pengguna di dalam kereta memiliki kepastian mengenai apa yang sedang terjadi dan meminimalisir keresahan serta kecemasan. Selain itu, pegawai LRT Jabodebek juga harus lebih sigap dalam memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan pengguna, menguasai pengetahuan mengenai layanan, dan lebih sigap ketika dalam situasi darurat, seperti mengevakuasi dengan cepat dan aman pengguna kereta yang mati di tengah jalur.
4. Petugas LRT Jabodebek juga disarankan untuk lebih proaktif menawarkan bantuan kepada pengguna yang mengalami kesulitan, seperti pengguna yang sudah terlihat kebingungan untuk mencari arah peron maka petugas harus secara aktif menyapa, bertanya, dan mengarahkan dengan baik sehingga tidak bersikap pasif menunggu pengguna bertanya. Selain itu, petugas harus lebih tegas menegur pengguna yang tidak tertib, seperti berbicara dengan suara keras di dalam kereta.

5. Membuat kanal aduan khusus LRT Jabodebek yang terpisah dengan pelayanan PT KAI lainnya dan mudah diakses. Hal ini penting untuk memastikan aduan terkait masalah pelayanan lebih terstruktur, memudahkan pengguna karena dapat menulis keluhan dari mana saja, ditangani lebih cepat, dan lebih mudah di *tracking* status penyelesaian masalahnya.
6. Ruang lingkup penelitian ini masih terbatas pada variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, dan *Behavioral Intention*. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel lain yang masih relevan dengan variabel yang sudah ada dalam penelitian ini, seperti Pengalaman Pengguna, Kepercayaan (*Trust*), *Perceived Value*, dan Penanganan Aduan. Penambahan variabel dilakukan agar analisis lebih lebih komprehensif menjelaskan bagaimana variabel lain memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention*.