

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Hasil kesimpulan diperoleh berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 110 mahasiswa aktif di Kota Semarang yang memiliki dan menggunakan kartu layanan gratis BRT Trans Semarang, serta didukung oleh studi pustaka dan data pendukung lainnya untuk menganalisis pengaruh kartu layanan gratis bagi mahasiswa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kartu layanan gratis bagi mahasiswa (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang (Y). Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,163, nilai t hitung sebesar 2,878, dan nilai signifikansi sebesar 0.005 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan program kartu layanan gratis mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa pengguna BRT Trans Semarang karena dapat mengurangi beban biaya transportasi dan mempermudah mobilitas sehari - hari. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih, seperti penyebaran informasi program yang belum merata, kemudahan akses layanan yang belum dirasakan seluruh mahasiswa, serta efektivitas pemanfaatan kartu yang masih dipengaruhi oleh keterjangkauan rute dan jadwal operasional

BRT Trans Semarang.

2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang (Y). Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.784, nilai t hitung sebesar 13,767, dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Mahasiswa tidak hanya mempertimbangkan manfaat ekonomi dari program layanan gratis, tetapi juga memperhatikan kualitas pelayanan yang diterima selama menggunakan BRT Trans Semarang. Beberapa aspek pelayanan sudah dinilai cukup baik meliputi kebersihan halte, keamanan perjalanan, kemampuan pengemudi dalam mengemudikan armada, serta kepedulian petugas terhadap pengguna. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang memperoleh penilaian relatif rendah, seperti kenyamanan fasilitas halte, kondisi fasilitas didalam armada, konsistensi jadwal operasional, kemampuan petugas dalam menangani keluhan, serta keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel kartu layanan gratis bagi mahasiswa (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang (Y). Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 727,159 dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001.

Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R square sebesar 0,931 atau 93,1%. Hal ini berarti bahwa kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang dapat dijelaskan sebesar 93,1% oleh variabel kartu layanan gratis bagi mahasiswa dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 6,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna BRT Trans Semarang tidak hanya dipengaruhi oleh adanya program layanan gratis bagi mahasiswa, tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna selama menggunakan layanan transportasi tersebut.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kartu layanan gratis bagi mahasiswa dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang. Dari kedua variabel tersebut, kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor yang memberikan pengaruh lebih besar terhadap tingkat kepuasan pengguna dibandingkan kartu layanan gratis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa pengguna BRT Trans Semarang pada umumnya merasa terbantu dengan adanya program kartu layanan gratis karena dapat mengurangi pengeluaran transportasi dan mendukung mobilitas menuju kampus maupun lokasi aktivitas lainnya. Namun demikian, manfaat program tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara optimal oleh seluruh pengguna, terutama pada aspek pemenuhan ekspektasi dan manfaat nyata yang diperoleh dari program kartu layanan gratis.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna

tidak hanya ditentukan oleh faktor biaya transportasi yang lebih terjangkau, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna selama menggunakan layanan BRT Trans Semarang. Beberapa aspek pelayanan yang masih memperoleh penilaian relatif rendah, seperti kenyamanan fasilitas halte dan armada, konsistensi jadwal operasional, keakuratan informasi yang diberikan petugas, kemampuan petugas dalam menangani keluhan, serta keramahan dalam memberikan pelayanan, menunjukkan bahwa pengguna masih mengharapkan adanya peningkatan kualitas layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa sebagai pengguna BRT tidak hanya membutuhkan layanan yang gratis atau murah, tetapi juga menginginkan layanan transportasi publik yang nyaman, tepat waktu, mudah diakses, dan mampu memberikan pengalaman perjalanan yang memuaskan.

Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna BRT Trans Semarang terbentuk dari kombinasi antara manfaat ekonomi yang diberikan melalui program kartu layanan gratis dan kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pengguna selama menggunakan layanan. Semakin baik manfaat program yang diterima dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna BRT Trans Semarang. Hasil penelitian ini sekaligus menegaskan bahwa upaya peningkatan kualitas transportasi publik perlu dilakukan secara menyeluruh, baik dari sisi kebijakan maupun kualitas pelayanan, agar layanan BRT Trans Semarang dapat terus menjadi pilihan transportasi yang mampu memenuhi kebutuhan mobilitas mahasiswa di Kota Semarang.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, peneliti

memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perbaikan serta pengembangan layanan BRT Trans Semarang di masa mendatang. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa item pada variabel X1 yang masih mendapat penilaian buruk dari responden yaitu item X1.2, X1.6, X1.8, dan X1.9.
 - a. Pada item X1.2, diperlukan peningkatan penyebaran informasi dan sosialisasi mengenai program kartu layanan gratis melalui berbagai media yang sering digunakan mahasiswa agar informasi terkait program dapat diterima secara lebih luas dan merata.
 - b. Pada item X1.6, perlu dilakukan evaluasi dan pengembangan program agar manfaat yang diberikan dapat semakin mendukung keterjangkauan transportasi bagi mahasiswa, sehingga keberadaan program tidak hanya dipandang sebagai fasilitas tambahan tetapi benar-benar membantu kebutuhan mobilitas mahasiswa sehari-hari.
 - c. Pada item X1.8, diperlukan upaya peningkatan efektivitas layanan BRT dalam menunjang aktivitas mahasiswa, baik melalui kemudahan akses menuju halte maupun peningkatan keterhubungan rute dengan kawasan pendidikan dan pusat kegiatan mahasiswa.
 - d. Sementara itu, pada item X1.9, perlu dilakukan peningkatan kualitas program secara menyeluruh agar manfaat kartu layanan gratis dapat dirasakan secara lebih nyata oleh mahasiswa pengguna. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan persepsi

mahasiswa terhadap program kartu layanan gratis, memperbesar pemanfaatan transportasi publik di kalangan mahasiswa, serta mendukung kepuasan pengguna BRT Trans Semarang secara menyeluruh.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna BRT Trans Semarang. Pada X2.2 dan X2.3, perlu dilakukan peningkatan kualitas fasilitas baik di halte maupun di dalam armada BRT agar pengguna dapat memperoleh kenyamanan yang lebih baik selama menunggu maupun selama perjalanan berlangsung.
 - a. Pada item **X2.2** dan **X2.3**, perlu dilakukan peningkatan kualitas fasilitas di halte maupun di dalam armada BRT, seperti penambahan dan perawatan tempat duduk, perbaikan AC, kursi, pegangan tangan, serta fasilitas pendukung lainnya agar pengguna memperoleh kenyamanan yang lebih baik selama menunggu maupun selama perjalanan.
 - b. Pada item **X2.5**, diperlukan peningkatan profesionalisme petugas melalui pembinaan mengenai penampilan, etika pelayanan, dan kedisiplinan kerja sehingga mampu memberikan kesan yang lebih baik serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap pelayanan BRT Trans Semarang.
 - c. Pada item **X2.7**, perlu dilakukan peningkatan keakuratan informasi mengenai rute dan jadwal operasional BRT. Hal tersebut dapat dilakukan melalui pembaruan informasi secara berkala pada halte

maupun media digital resmi sehingga pengguna memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses.

- d. Pada item **X2.8** dan **X2.10**, perlu dilakukan peningkatan kemampuan petugas dalam membantu pengguna serta memberikan solusi terhadap setiap keluhan yang disampaikan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan pelayanan secara berkala, penyusunan standar operasional penanganan keluhan, serta evaluasi kinerja petugas agar pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan responsif.
 - e. Pada item **X2.14**, diperlukan peningkatan sikap ramah dan empati petugas dalam melayani pengguna. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui pelatihan service excellence, pembinaan budaya pelayanan prima, serta pemberian apresiasi kepada petugas yang mampu memberikan pelayanan terbaik sehingga tercipta pengalaman pelayanan yang lebih positif bagi pengguna BRT Trans Semarang.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara umum tingkat kepuasan pengguna BRT Trans Semarang berada pada kategori baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar pengguna dapat merasakan kepuasan yang lebih optimal terhadap layanan yang diberikan.
 - a. Pada item **Y2**, perlu dilakukan peningkatan efektivitas pelaksanaan program kartu layanan gratis bagi mahasiswa agar manfaat yang diterima pengguna semakin sesuai dengan harapan dan ekspektasi mereka. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyempurnaan mekanisme pelayanan, peningkatan penyebaran informasi mengenai

program, serta perluasan akses layanan sehingga mahasiswa dapat merasakan manfaat program secara lebih nyata.

- b. Pada item **Y6**, diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna agar tetap memilih menggunakan BRT meskipun tersedia alternatif transportasi lain. Hal tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan ketepatan waktu operasional, konsistensi jadwal perjalanan, kenyamanan armada, serta peningkatan kualitas pelayanan sehingga pengguna merasa BRT merupakan pilihan transportasi yang lebih praktis dan dapat diandalkan.
- c. Pada item **Y8**, perlu dilakukan peningkatan pengalaman positif pengguna selama menggunakan layanan BRT Trans Semarang agar pengguna terdorong untuk memberikan ulasan positif mengenai layanan yang diterima. Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui peningkatan kualitas fasilitas halte dan armada, pelayanan petugas yang lebih ramah dan responsif, serta menjaga konsistensi kualitas layanan sehingga pengguna memiliki pengalaman yang memuaskan dan bersedia menyampaikan penilaian positif kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian, terutama pada indikator yang memperoleh nilai di bawah rata-rata pada variabel kartu layanan gratis bagi mahasiswa, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala terhadap pelaksanaan program kartu layanan gratis agar manfaat program dapat dirasakan secara lebih

nyata oleh mahasiswa. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga perlu difokuskan pada aspek yang masih memperoleh penilaian rendah, seperti kenyamanan fasilitas halte dan armada, konsistensi jadwal operasional, keakuratan informasi yang diberikan petugas, kemampuan petugas dalam membantu dan menangani keluhan pengguna, serta sikap ramah dalam memberikan pelayanan. Perbaikan tersebut dapat diwujudkan melalui pemeliharaan fasilitas secara rutin, peningkatan pengawasan terhadap ketepatan operasional armada, serta pelatihan pelayanan bagi petugas agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Selanjutnya, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih belum sepenuhnya menjadikan BRT sebagai pilihan utama transportasi maupun memberikan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pengalaman pengguna perlu menjadi perhatian utama agar pengguna tidak hanya merasa puas, tetapi juga memiliki keinginan untuk terus menggunakan layanan BRT dan membagikan pengalaman positifnya kepada orang lain. Dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memperoleh penilaian rendah, diharapkan manfaat program kartu layanan gratis dan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dapat semakin optimal sehingga mampu meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta kepercayaan pengguna terhadap layanan transportasi publik di Kota Semarang