

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasar hasil pengolahan dan perhitungan data diatas, dapat disimpulkan bahwa pengolahan data tersebut mencapai tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan transportasi umum TransJakarta secara keseluruhan sudah memenuhi tingkat kepuasan masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa transportasi umum TransJakarta yang mereka gunakan sangat berkualitas baik dari segi pelayanan. Maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan terkait dengan lima dimensi servqual keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dalam pelayanan, dan bukti fisik Transjakarta di wilayah Jakarta memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai original sample untuk hubungan kedua variabel sebesar 0.779 menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta di wilayah Jakarta.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Perlu ada tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk masing-masing aspek, termasuk aspek tangible, di mana fasilitas halte busway harus segera diperbaiki untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan perbaikan kualitas pelayanan petugas untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Untuk penelitian selanjutnya tentang analisis kepuasan pelanggan pada industri transportasi massal TransJakarta, disarankan untuk fokus pada berbagai aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Hal ini

mencakup kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu, kebersihan, dan kenyamanan, serta faktor keamanan dan keselamatan selama perjalanan.

3. Selain itu, penting juga untuk menilai bagaimana teknologi seperti sistem tiket elektronik dan aplikasi informasi penumpang mempengaruhi persepsi pelanggan. Penelitian bisa lebih mendalam dengan membandingkan kepuasan pelanggan TransJakarta dengan moda transportasi lain serta menganalisis pengaruh demografi, harga tiket, dan tarif terhadap kepuasan

