

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data penelitian terkait “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Transportasi Bus Transjakarta” menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Seluruh atribut pada dimensi *reliability* memiliki nilai kesenjangan rata-rata negatif. Prioritas perbaikan pada dimensi ini yaitu pada kesesuaian kedatangan, waktu tunggu, waktu perjalanan yang ditempuh, kesesuaian waktu tempuh dengan jadwal, jumlah armada, kemudahan mengakses informasi, informasi bus ter-*update*, informasi posisi bus secara *real-time* dan konsistensi pelayanan.
2. Seluruh atribut pada dimensi *assurance* memiliki nilai kesenjangan rata-rata negatif. Prioritas perbaikan pada atribut ini yaitu pada kemampuan, keterampilan, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, keterampilan pengemudi dalam menjalankan bus dan rasa aman, nyaman baik itu didalam bus maupun di halte.
3. Seluruh atribut pada dimensi *tangibles* memiliki nilai kesenjangan rata-rata negatif. Prioritas perbaikan dimensi yaitu pada atribut kondisi kebersihan halte dan bus, kenyamanan halte dan bus, ketersediaan pewangi, AC serta kursi prioritas dan juga tersedianya mesin *top-up* saldo dihalte serta berfungsinya mesin pembayaran.

4. Seluruh atribut pada dimensi *empathy* memiliki nilai kesenjangan rata-rata negatif. Prioritas perbaikan dimensi yaitu pada atribut kesiapan petugas ketika diperlukan, keterampilan petugas dalam memberikan informasi, bersedianya petugas dalam melayani kebutuhan penumpang dan rasa sabar yang ditunjukkan dalam menanggapi keluhan dari konsumen.

5. Seluruh atribut pada dimensi *responsiveness* memiliki nilai kesenjangan rata-rata negatif. Prioritas perbaikan dimensi yaitu pada atribut cepat tanggap dalam menanggapi baik itu kritik, saran maupun keluhan penumpang, kecepatan respon dan keterampilan petugas mengatasi keluhan pembayaran, dan sikap percaya diri yang ditunjukkan petugas dalam mengatasi permasalahan.

6. *SERVQUAL*

Nilai kesenjangan (*gap*) dari setiap dimensi memiliki nilai yang negatif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh pihak Transjakarta belum memenuhi harapan pelanggan dan dikategorikan ke dalam kriteria kurang baik.

7. *Importance Performance Analysis*

Indikator ketepatan waktu Bus Transjakarta, akses informasi Bus Transjakarta, jam pelayanan Bus Transjakarta, petunjuk informasi kepada penumpang yang tersedia dan cepat tanggap menangani kritik dan keluhan penumpang menjadi prioritas perbaikan bagi manajemen Transjakarta. Indikator rasa aman baik di halte maupun

di dalam Bus Transjakarta, kelengkapan fasilitas AC dan kursi prioritas dan mengatasi permasalahan penumpang harus dipertahankan sedangkan kehandalan armada Bus Transjakarta dianggap memiliki kepentingan yang rendah sehingga pihak Transjakarta tidak perlu memberikan prioritas yang lebih pada indikator tersebut.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoretis

Implikasi teoretis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness* memiliki relevansi yang kuat dalam menganalisis kualitas pelayanan. Hasil penelitian kualitas pelayanan menggunakan kelima dimensi tersebut dalam penelitian ini dapat dijadikan alat yang efektif dalam menganalisis kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut masih relevan untuk mengukur kualitas pelayanan sampai saat ini. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahmudi (2021) yang menyatakan bahwa dimensi-dimensi pada *SERVQUAL* terbukti efektif dalam kualitas pelayanan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian di masa mendatang.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak PT Transjakarta dalam melakukan prioritas perbaikan khususnya pada seluruh dimensi yaitu:

1. Dimensi *reliability* meliputi kesesuaian kedatangan, waktu tunggu, waktu perjalanan yang ditempuh, kesesuaian waktu tempuh dengan jadwal, kemudahan mengakses informasi, informasi bus ter-*update*, informasi posisi bus secara *real-time*, jumlah armada dan konsistensi pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan untuk indikator informasi yakni dengan mengembangkan aplikasi *tracking* bus atau bekerja sama dengan pihak lain supaya pengguna dapat melihat posisi bus *secara real-time* baik di monitor layar halte maupun *smartphone*.
2. Dimensi *assurance* meliputi kemampuan, keterampilan, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, keterampilan pengemudi dalam menjalankan bus dan rasa aman, nyaman baik itu didalam bus maupun di halte. Perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Transjakarta yaitu dengan memastikan aspek kenyamanan disetiap halte terpenuhi seperti ventilasi udara, desain, lampu penerangan dan fasilitas lainnya. Pada atribut rasa aman dan nyaman dapat diperbaiki dengan menempatkan petugas keamanan di setiap halte.
3. Dimensi *tangibles* meliputi kondisi kebersihan halte dan bus, kenyamanan halte dan bus, ketersediaan pewangi, AC serta kursi prioritas dan juga tersedianya mesin *top-up* saldo dihalte serta berfungsinya mesin pembayaran. Prioritas perbaikan untuk ketersediaan pewangi yakni pihak Transjakarta harus memastikan disetiap bus terdapat pewangi dan berfungsi dengan baik. Untuk

atribut mesin *top-up* saldo dan berfungsinya mesin pembayaran yakni harus dilakukan yakni dengan memastikan bahwa mesin *top-up* yang tersedia berfungsi dengan baik bila perlu dapat ditambahkan pada halte yang belum memilikinya.

4. Dimensi *empathy* meliputi kesiapan petugas ketika diperlukan, keterampilan petugas dalam memberikan informasi, bersedianya petugas dalam melayani kebutuhan penumpang dan rasa sabar yang ditunjukkan dalam menanggapi keluhan dari konsumen. Perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Transjakarta yakni dengan menambah petugas apabila jumlah petugas agar ketika penumpang membutuhkan bantuan dapat dilayani dengan maksimal. Pada atribut rasa sabar yang ditunjukkan petugas dalam menanggapi konsumen. Tindakan yang dapat dilakukan yakni dengan mempertahankan dan meningkatkan kesabaran dalam menghadapi keluhan penumpang.
5. Dimensi *responsiveness* meliputi cepat tanggap dalam menanggapi baik itu kritik, saran maupun keluhan penumpang, kecepatan respon dan keterampilan petugas mengatasi keluhan pembayaran, dan sikap percaya diri yang ditunjukkan petugas dalam mengatasi permasalahan. Perbaikan yang dapat dilakukan yakni dengan menjadi proaktif dan reaktif dalam menerima saran serta merealisasikannya secara nyata. Selain itu dengan memperbaiki

layanan secara maksimal serta kritik yang dilontarkan penggunaanya dijadikan evaluasi secara berkala.

Kemudian, memperbaiki indikator yang termasuk ke dalam kuadran I dalam analisis *Importance Performance Analysis* yakni ketepatan waktu Bus Transjakarta, akses informasi Bus Transjakarta, jam pelayanan Bus Transjakarta, petunjuk informasi kepada penumpang yang tersedia dan cepat tanggap menangani kritik dan keluhan penumpang. Prioritas perbaikan pada setiap dimensi tersebut sesuai dengan survey IntraCity yang mengungkapkan bahwa 60% dari 3000 pelancong lebih menyukai bus perjalanan yang memiliki pelacak *GPS* sehingga membuat perjalanan lebih nyaman dan tidak merepotkan (IntraCity, 2022). Selanjutnya, pihak Transjakarta juga harus menambah jumlah armada Bus Transjakarta serta lebih cepat tanggap dalam menanggapi kritik dan keluhan penumpang.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memiliki keterbatasan yang mungkin membuat penelitian ini kurang sempurna, diantaranya yaitu:

- 1) Penelitian dilakukan hanya memanfaatkan sosial media X (Twitter) untuk mendapatkan responden dan tidak melakukan pengambilan data secara langsung.
- 2) Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yakni kualitas pelayanan sehingga hasil yang diperoleh berdasarkan variabel tersebut.

D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat rekomendasi yang dianjurkan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

- 1) Penelitian selanjutnya dapat memanfaatkan penggunaan media sosial yang relevan atau bahkan dapat melakukan penyebaran kuesioner secara langsung di halte Bus Transjakarta (Kusumawardani et al., 2020).
- 2) Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan (Vanessa & Prabantari, 2020).

