

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta dengan merujuk pada masalah dan tujuan penelitian, diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

1. Persepsi konsumen berdasarkan aspek *Tangible* (bukti fisik), yaitu konsumen menganggap kualitas pelayanan Transjakarta pada aspek *Tangible* sudah baik, namun masih terdapat pernyataan konsumen mengenai pelayanan yang masih kurang baik yaitu:
 - a. Kejelasan tanda-tanda tempat dilingkungan halte (peta rute, jam kedatangan dan keberangkatan bus).
 - b. Kelengkapan ruang tunggu bus (AC, TV, Pewangi ruangan, dll).
2. Persepsi konsumen berdasarkan aspek *Emphaty* (kepedulian), yaitu konsumen menganggap kualitas pelayanan Transjakarta pada aspek *Emphaty* sudah baik, hal ini dikarenakan tidak terdapat pernyataan konsumen pada aspek *Emphaty* yang dianggap kurang baik.
3. Persepsi konsumen berdasarkan aspek *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu konsumen menganggap kualitas pelayanan Transjakarta pada aspek *Responsiveness* sudah baik, hal ini dikarenakan tidak terdapat pernyataan konsumen pada aspek *Responsiveness* yang dianggap kurang baik.
4. Persepsi konsumen berdasarkan aspek *Reliability* (keandalan) konsumen menganggap kualitas pelayanan Transjakarta pada aspek *Reliability* sudah

baik, namun masih terdapat pernyataan konsumen mengenai pelayanan yang masih kurang baik yaitu:

- a. Adanya jadwal kedatangan dan keberangkatan bus.
 - b. Perjalanan dapat ditempuh dalam waktu relatif cepat.
5. Persepsi konsumen berdasarkan aspek *Assurance* (jaminan) konsumen menganggap kualitas pelayanan Transjakarta pada aspek *Assurance* sudah baik, namun masih terdapat pernyataan konsumen mengenai pelayanan yang masih kurang baik, yaitu mengenai atribut ada rasa aman menuju ke halte.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak Transjakarta adalah dengan melakukan evaluasi, diantaranya:

1. Membuat jadwal operasional kedatangan dan keberangkatan bus, agar penumpang mendapatkan kepastian mengenai jadwal operasional bus dan tidak terjadi penumpukan penumpang.
2. Melengkapi fasilitas pada ruang tunggu bus seperti (AC/Kipas Angin, TV, dan Pengeras suara), agar penumpang lebih merasa nyaman dan dapat menghilangkan rasa bosan penumpang saat menunggu bus.
3. Memperpendek waktu tempuh agar lebih tepat dan cepat, karena jika penumpang merasa dalam menggunakan jasa Transjakarta waktu yang ditempuh relatif tepat dan cepat maka secara otomatis penumpang akan puas dan akan menggunakan jasa Transjakarta kembali. Hal ini dapat dilakukan dengan lebih mensterilkan jalur yang seharusnya untuk

Transjakarta dari kendaraan-kendaraan lain dan selain itu juga penjadwalan kedatangan dan keberangkatan bus dapat diterapkan.

4. Memberikan pengamanan lebih pada halte-halte terutama pada halte yang lingkungannya kurang aman, agar penumpang lebih merasa aman pada saat menuju ke halte dengan memberikan petugas keamanan pada setiap halte terutama pada halte yang lingkungannya kurang aman.