

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Pada penelitian ini penulis menggunakan dua teknik analisis yaitu metode *servqual* dan kano model. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik atau buruk kualitas dari masing-masing indikator yang diteliti sehingga mendapatkan hasil yang kemudian akan dilakukan perbaikan. Oleh karena itu peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini memberikan hasil data penumpang Transjakarta terhadap persepsi dan harapan dari survei yang telah disebarkan. Hasil persepsi dan harapan dapat dilihat dari analisis kualitas yang diukur menggunakan metode *servqual*. Hasil analisis tersebut memperlihatkan bahwa dimensi *tangible* dengan nilai 1.01 memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa kesenjangan yang terjadi pada Transjakarta ada pada posisi gap 5 dimana gap tersebut menjelaskan bahwa terdapat kesenjangan antara penumpang dan perusahaan. Pada analisis ini, terdapat 4 dimensi yang mengalami kesenjangan terhadap kualitas yang diberikan kepada penumpang yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*.
3. Penelitian ini memberikan hasil dari pengelompokan atribut *must be*, *attractive*, *one dimensional*, dan *indifferent*. Pada pengelompokan atribut *must be*, terdapat dimensi E6, RS3, A3, E3, dan R3. Pada pengelompokan atribut *attractive*, terdapat dimensi E5, E1, R1, dan T3. Pada pengelompokan *one dimensional*, terdapat dimensi T2, T1, E4, RS4, T4, R5, dan R4. Pada pengelompokan atribut *indifferent*, terdapat dimensi A1, RS1, RS2, E2, A2, dan R2.

4. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 prioritas yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Transjakarta. 4 prioritas tersebut diantaranya, *low priorities*, *medium priorities*, *high priorities*, dan *critical priorities*. Pada pengelompokan *low priorities*, terdapat dimensi T2, R1, T1, R4, E1, E5 dan R5 dengan nilai kuartil 1.50. Pada pengelompokan *medium priorities*, terdapat dimensi RS4, T3, dan E4 dengan nilai kuartil 1.42. Pada pengelompokan *high priorities*, terdapat dimensi R3, E6, R2, RS1, dan A1 dengan nilai kuartil 1.31. Pada pengelompokan *critical priorities*, terdapat dimensi A2, E3, E2, RS3, RS2, dan A3 dengan nilai kuartil 1.21.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat beberapa variabel yang menjadi tolak ukur kualitas layanan Transjakarta. Oleh karena itu, terdapat beberapa saran yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan:

1. Dari penelitian yang sudah dilakukan, perusahaan dapat mengetahui dimensi mana saja yang masih belum mencapai harapan penumpang seperti dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*. Sehingga dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan dapat memperbaiki kelola dari layanan yang sudah diberikan agar kualitas pelayanan Transjakarta dapat meningkat dari segi kehandalan karyawan dalam bekerja, kecepatan pelayanan, kepedulian terhadap penumpang, dan rasa aman yang diberikan kepada penumpang.
2. Dari penelitian yang sudah dilakukan, perusahaan dapat mengetahui ada dimana kesenjangan yang sedang perusahaan

alami, sehingga dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan dapat memperbaiki hubungan antara penumpang dan karyawan.

3. Dari penelitian yang sudah dilakukan, perusahaan dapat mengetahui karakteristik dari indikator-indikator yang dikelompokkan menggunakan metode kano sehingga dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan dapat mengetahui dan mampu mengatasi masalah tersebut sesuai dengan karakteristik atribut.
4. Dari Penelitian yang sudah dilakukan, perusahaan dapat mengetahui dikelompokkan prioritas mana dimensi tersebut sehingga dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan dapat menyesuaikan mana indikator yang harus diprioritaskan dan mana indikator yang memiliki prioritas rendah.

### 5.2.2 Saran Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini, variabel yang diteliti adalah tangible, reliability, responsiveness, empathy dan assurance. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua metode analisis data yaitu dengan metode kano dan metode servqual. Untuk penelitian selanjutnya, penulis dapat menganalisis data menggunakan metode *kansei engineering* untuk mengetahui lebih detail mengenai tingkat kepentingan berdasarkan emosi pelanggan yang ditentukan dengan menggunakan teknik *kansei words*.

Penelitian ini memiliki kategori umur dan objek penelitian. Pada kategori usia, peneliti mengambil usia dari 18 sampai 45 yang dimana usia tersebut bisa dikatakan masih aktif dalam menggunakan transportasi umum di Jakarta. Peneliti juga mengambil responden yang berdomisili di

Jabodetabek, sehingga hasil penelitian hanya berdasarkan pada penumpang Transjakarta yang berdomisili Jabodetabek.



UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA