

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini hanya berlaku pada tingkat populasi karena nilai signifikansi  $< \alpha$ . Nilai signifikansi pada penelitian ini yaitu 0,00 sedangkan  $\alpha = 0,05$ . Hasil pengolahan data melalui SPSS didapatkan bahwa  $\text{sig } 0,145 > 0,05$  (alpha), sehingga  $H_0$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan rata-rata antara konsumen laki-laki dan perempuan pengguna KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta. Ada 95 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini. Hasil pengolahan data menunjukkan 48 responden mempunyai tingkat kepuasan yang sedang dengan presentase sebesar 51%. Responden yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah ada 25 orang dengan presentase sebesar 26% dan 22 orang responden mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi dengan presentase sebesar 23%.

Ada dua aktor yang berperan pada penelitian ini, yaitu aktor individu dan aktor korporat. Penumpang merupakan aktor individu sedangkan PT KCJ adalah aktor korporat. Pilihan rasional terdiri dari pilihan, keyakinan dan tindakan yang dari ketiganya saling berkaitan. Pilihan penumpang yaitu untuk menggunakan KRL merupakan suatu keyakinan penumpang terhadap transportasi massal ini. Artinya penumpang mempercayai KRL sebagai tumpuan mobilitas mereka. Penumpang yakin dengan menggunakan KRL mereka akan mendapatkan keuntungan yang besar dibandingkan dengan menggunakan transportasi darat lainnya. PT. KCJ sebagai aktor korporat yang dapat bertindak menguntungkan atau bahkan membahayakan individu.

PT. KCJ merupakan aktor korporat yang mengontrol semua aktivitas KRL, kebijakan KRL dan mempunyai tanggung jawab penuh atas keberlangsungan transportasi KRL.

Ada empat dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dimensi harga tarif karcis, kepastian waktu, mutu layanan PT. KCJ, dan kualitas kondisi KRL. Pada dimensi harga tarif karcis, diketahui bahwa tingkat kepuasan pada dimensi ini adalah rendah dengan presentase 48%. Hasil pengolahan data pada dimensi kepastian waktu menunjukkan responden penelitian mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi dengan presentase sebanyak 41% pada dimensi ini. Tingkat kepuasan responden penelitian pada dimensi ketiga yaitu mutu layanan PT. KCJ adalah sedang dengan presentase sebesar 41%. Dimensi yang terakhir yaitu kualitas kondisi KRL. Pada dimensi ini responden penelitian mempunyai tingkat kepuasan yang sedang dengan presentase 39%.

### **Saran**

- Untuk PT. KCJ:
  - Rutin dilakukan sidak oleh para petinggi PT. KCJ pada jam-jam sibuk tanpa personil yang banyak.
  - Diseminasi kebijakan baru pada penumpang dengan jelas. Sebelumnya para petugas pun harus diberi pengarahan agar dapat mensosialisasikan kebijakan dengan tepat pada penumpang.
  - Penambahan jumlah rel khusus untuk KRL. Jalur KRL tidak digabung dengan jalur kereta jarak jauh.

- Pengalokasian dana yang tepat untuk penganggaran pembelian KRL baru dan perawatan KRL.
- SDM petugas yang lebih baik.
- Untuk Penumpang:
  - Kesadaran diri penumpang untuk lebih menghargai penumpang lain.
  - Perlu massa yang lebih banyak untuk bergabung dalam KRL Mania agar keeksistensian penumpang lebih terlihat.
  - Pendidikan bertransportasi yang wajib dimiliki oleh penumpang. Jika penumpang mempunyai kesadaran bertransportasi yang baik, maka akan tercipta kenyamanan dalam bertransportasi.