

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang didapatkan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis permintaan (*demand*) penumpang LRT Sumatera Selatan dengan jumlah sampel survei wawancara 99 orang penumpang didapatkan karakteristik pengguna jasa LRT Sumatera Selatan untuk Jenis Kelamin di dominasi oleh penumpang Laki-Laki, Usia di dominasi oleh penumpang berusia 15-25 Tahun dengan Pekerjaan di dominasi oleh penumpang yang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa, juga di dominasi oleh penumpang yang memiliki Pendapatan kurang dari Rp500.000 dengan Maksud Perjalanan penumpang di dominasi oleh penumpang yang Bekerja serta di dominasi oleh penumpang dengan Frekuensi Perjalanan Perhari 2-3 kali.
2. Pada analisis tingkat kepuasan penumpang di LRT Sumatera Selatan yang telah dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, didapatkan nilai 0,65 berada pada interval 0,51 - 0,65 yang berarti menyatakan bahwa penumpang LRT Sumatera Selatan merasa "Cukup Puas" terhadap pelayanan mengenai metode transaksi pembayaran di loket stasiun LRT Sumatera Selatan yang tersedia.
3. Hasil analisis tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang LRT Sumatera Selatan untuk menentukan kepentingan dan kinerja terhadap fasilitas pelayanan mengenai metode transaksi pembayaran di loket stasiun LRT Sumatera Selatan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode ini mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki dan prioritas tindakan yang harus diambil untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kemudian hasil dituangkan kedalam diagram kartesius, yaitu dengan melakukan pemetaan terhadap skor rata-

rata antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, dalam diagram kartesius tersebut dibagi menjadi 4 kuadran dan pada kuadran I merupakan kuadran prioritas utama. Pada kuadran I merupakan kuadran yang harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga kinerjanya meningkat dan menjadi lebih baik lagi dan penumpang merasa puas dengan fasilitas pelayanan tersebut, karena atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi penumpang, namun kinerjanya masih kurang memuaskan. Yang termasuk kedalam kuadran satu yaitu sebagai berikut :

- a. Ketersediaan metode pembayaran *cashless* di loket guna mendapatkan tiket karcis (Atribut 1)
- b. Kemudahan pembelian kartu berlangganan (Atribut 4)
- c. Kemudahan penggunaan kartu *e-money* (Atribut 6)
- d. Kecepatan pelayanan dalam transaksi pembayaran (Atribut 9)
- e. Kemudahan penggunaan tiket karcis (Atribut 11)

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka usulan dan saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Agar Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan perlu menerapkan metode pembayaran *cashless* di loket stasiun LRT Sumatera Selatan sejalan dengan perkembangan zaman serta gaya hidup anak muda yang lebih menggemari transaksi digital dengan metode QRIS, dimana metode pembayaran ini menjadi opsi pembayaran lain saat pengguna jasa tidak memiliki dan membawa uang tunai.
2. Untuk meningkatkan kepuasan pada kategori "Puas" atau "Sangat Puas" maka Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan perlu melakukan optimalisasi pelayanan dan perbaikan fasilitas, terutama pada atribut yang masih di bawah rata-rata dan sesuai dengan harapan penumpang.
3. Untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan analisis IPA maka Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan perlu memberlakukan

metode pembayaran *cashless* dengan mengurangi pembayaran tunai berupa QRIS guna mendapatkan tiket karcis di loket stasiun LRT Sumatera Selatan serta memberlakukan kartu LRT Sumatera Selatan sebagai alternatif sistem pembayaran non-tunai di stasiun LRT Sumatera Selatan guna mencapai kepuasan penumpang terhadap metode transaksi pembayaran di loket stasiun LRT Sumatera Selatan.