

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Harga (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) BRT Trans Cirebon. Hal ini disebabkan oleh tarif yang telah sesuai dengan ekspektasi mayoritas pengguna, sehingga tidak memberikan dampak tambahan terhadap persepsi kepuasan penumpang.
2. Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). Fasilitas yang nyaman, aman, dan memadai menjadi salah satu faktor utama yang meningkatkan pengalaman positif pengguna sehingga berdampak pada kepuasan penumpang.
3. Sistem Pembayaran (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). Sistem pembayaran yang mudah, fleksibel, dan efisien memudahkan aksesibilitas layanan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.
4. Secara simultan, variabel harga (X1), fasilitas (X2), dan sistem pembayaran (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) BRT Trans Cirebon. Hasil ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan transportasi publik ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan, terdapat beberapa saran yang diharapkan bermanfaat. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengelola BRT (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon: hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan penumpang terhadap layanan yang disediakan. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, pengelola disarankan untuk

terus memprioritaskan peningkatan kualitas fasilitas, seperti menjaga kebersihan, kenyamanan, dan keamanan armada serta halte. Selain itu, sistem pembayaran perlu terus dikembangkan agar semakin praktis, fleksibel, dan ramah pengguna. Tarif yang sudah sesuai ekspektasi mayoritas pengguna dapat dipertahankan seraya memastikan stabilitas layanan lainnya. Dengan upaya ini, diharapkan BRT Trans Cirebon dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang, sehingga menarik lebih banyak pengguna di masa mendatang.

2. Penelitian selanjutnya: diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian berikutnya. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas area studi, memilih objek yang berbeda, serta menggunakan sampel yang lebih beragam dibandingkan dengan penelitian ini untuk memperoleh temuan yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengkaji variabel lain yang relevan.