

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan uraian hasil penelitian, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Trans Jatim Koridor I secara umum belum memenuhi harapan pengguna, dengan rata-rata nilai gap sebesar -0,29. Dimensi Tangibles (bukti fisik) menjadi kelemahan paling dominan, terutama pada indikator penampilan halte (P2) yang mencatat gap sebesar -0,73, menunjukkan perlunya perbaikan fasilitas fisik. Sebaliknya, dimensi Reliability dan Empathy menonjol sebagai kekuatan layanan.
2. Hasil uji validitas dan reliabilitas yang menunjukkan seluruh indikator valid ($r > 0,6$) dan reliabel (Cronbach's Alpha $\geq 0,7$), dengan nilai tertinggi pada indikator penampilan staf (P3), keandalan pelayanan (P7), dan kepedulian staf (P19). Dengan demikian, fokus perbaikan perlu diarahkan pada aspek fisik layanan, sementara kekuatan pada keandalan dan empati petugas harus terus dipertahankan.

4.2 Saran

Merujuk pada kesimpulan yang telah diuraikan, saran-saran berikut dapat diberikan:

1. Bagi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, disarankan untuk memberikan perhatian lebih terhadap aspek-aspek pelayanan yang dianggap paling penting oleh pengguna namun belum terpenuhi dengan baik. Hal-hal seperti kelengkapan peralatan (P1), rasa aman (P15), kepedulian petugas (P19), dan ketepatan waktu pelayanan (P22) sebaiknya menjadi fokus utama dalam program peningkatan layanan. Selain itu, aspek pelayanan yang sudah berjalan baik dan mendapat apresiasi dari pengguna juga perlu dipertahankan secara konsisten agar citra dan kualitas layanan tetap terjaga.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan membandingkan kualitas layanan antar koridor (Koridor I, II, dan III) atau bahkan menganalisis koridor baru (IV dan V) yang akan dibuka ke depannya. Penelitian komparatif ini penting untuk memahami perbedaan persepsi dan harapan masyarakat di berbagai wilayah, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar penyusunan kebijakan transportasi publik yang lebih merata dan responsif terhadap kebutuhan lokal.