

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, tingkat kepuasan pengguna Bus Listrik Kota Medan pada dimensi Standar Pelayanan Minimal (SPM) secara umum berada pada kategori puas. Dimensi keterjangkauan dan keselamatan memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan dimensi keteraturan memiliki tingkat kepuasan terendah sehingga menjadi aspek yang paling memerlukan perhatian dan perbaikan.

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan berada pada Kuadran I dan Kuadran III, terutama yang berkaitan dengan kebersihan halte, ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus, ketertiban naik dan turun penumpang, serta kesesuaian titik pemberhentian dengan halte resmi, sehingga menjadi prioritas peningkatan kinerja. Sementara itu, atribut pada Kuadran II menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah sesuai dengan harapan pengguna dan perlu dipertahankan.

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai sebesar 82,75% yang termasuk dalam kategori sangat puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bus Listrik Kota Medan secara keseluruhan telah mampu memenuhi harapan pengguna.

5.2. Saran

Pengelola Bus Listrik Kota Medan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut yang berada dalam kuadran prioritas, seperti kebersihan halte, ketepatan waktu operasional, keteraturan naik dan turun penumpang, serta kesesuaian titik pemberhentian dengan halte resmi. Di samping itu, aspek kenyamanan selama perjalanan, termasuk kondisi pelindung kaca, tetap perlu ditingkatkan guna memberikan pengalaman layanan yang lebih optimal bagi seluruh pengguna.

Atribut pelayanan yang telah dinilai baik dan berada pada kuadran II perlu dipertahankan melalui pengelolaan yang konsisten. Upaya menjaga kualitas pada aspek keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan kesetaraan menjadi faktor penting dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi massal yang andal.

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode analisis atau pendekatan alternatif serta memperluas cakupan wilayah penelitian, termasuk kawasan Metropolitan Mebidangro seperti Binjai dan Deli Serdang, agar diperoleh gambaran kepuasan pengguna yang lebih komprehensif. Selain itu, kajian lanjutan mengenai faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan dan kebahagiaan pengguna perlu dilakukan untuk mendukung pengembangan layanan BRT di masa mendatang.