

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan pemaparan hasil penelitian di atas, peneliti menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yaitu penerapan kartu multi trip Indonesia di wilayah Jabodetabek sudah terlaksana dengan baik. Kartu multi trip memberikan banyak kemudahan kepada pengguna seperti memudahkan pengguna berpindah moda transportasi publik, memudahkan pengguna bertransaksi, kartu dapat berpindah tangan, dan kartu mudah dibawa kemana saja.

Hipotesis pada penelitian ini “dapat diterima” yakni efektivitas penerapan kartu multi trip berpengaruh terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Dibuktikan pada hasil pengujian hipotesis sudah memenuhi dasar pengambilan keputusan.

Nilai Probabilitas (Sig.) = 0,000 < α = 0,05, nilai t_{hitung} 10,271 > t_{tabel} 1,98397, dan nilai $r = 0,720$ sehingga dengan demikian efektivitas penerapan kartu multi trip signifikan terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Signifikansi pengaruh variabel efektivitas terhadap kualitas pelayanan ialah positif, yang berarti bilamana efektivitas penerapan baik maka mampu meningkatkan kualitas pelayanan, serta bilamana efektivitas penerapan kurang baik maka mampu menurunkan kualitas pelayanan.

5.2 Rekomendasi

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Sehubung dengan pemaparan hasil penelitian serta pembahasan yang sudah dipaparkan di atas, maka rekomendasi akademik yang mampu peneliti berikan ialah:

1. Peneliti selanjutnya mampu menyelidiki lebih dalam menggunakan metode kualitatif terhadap efektivitas penerapan kartu multi trip di wilayah Jabodetabek.
2. Peneliti selanjutnya yang akan meneliti terkait efektivitas penerapan kartu multi trip dapat menambahkan atau mengubah variabel lainnya sebagaimana pada penelitian ini yang terbatas pada penggunaan variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
3. Instrumen penelitian ini mampu dipergunakan kembali guna pengujian selanjutnya pada kasus yang berbeda, sebab pertanyaan-pertanyaan pada masing-masing variabel efektivitas dan kualitas pelayanan sudah dilakukan pengujian instrument terhadap 30 orang responden di luar sampel dengan hasil semua variabel dinyatakan valid dan reliabel.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Sesuai hasil penelitian serta pembahasan yang sudah dijabarkan di atas, maka rekomendasi praktis yang mampu peneliti berikan kepada PT KCI adalah:

1. Kartu multi trip belum bisa di *Top Up* melalui minimarket seperti Alfamart dan Indomaret. Diharapkan adanya pengisian kartu melalui

minimarket agar masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan pengisian saldo kartu multi trip.

2. Integrasi PT KCI terhadap penerapan kartu multi trip masih belum tersampaikan kepada seluruh pengguna kartu. Hal ini dilihat pada tanggapan responden masih terdapat masyarakat yang kurang setuju PT. Kereta *Commuterline* Indonesia sudah memberikan informasi terkait penerapan kartu multi trip kepada masyarakat.