

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa LRT Sumatera Selatan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan ini terbukti bahwa:

1. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa LRT Sumatera Selatan mendapatkan hasil yang sangat baik. Seperti yang dapat dilihat dari tabel hasil pengukuran penilaian dimensi kualitas pelayanan pada bab sebelumnya yaitu dimensi Nyata (*Tangible*) sebesar 89,6%, Empati (*Emphaty*) sebesar 83,3%, (*Reliability*) sebesar 82,2%, Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 83% dan yang terakhir Jaminan dan Kepastian (*Asurance*) sebesar 84,2%. Secara keseluruhan variabel dimensi kualitas pelayanan diperoleh rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa LRT Sumatera Selatan berada pada tingkat kepuasan yang sangat baik dengan persentase kepuasan sebesar 84,46% dan termasuk ke dalam kategori “Sangat Puas”.
2. Dimensi yang diminati dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu Nyata (*Tangible*) dengan rata-rata persentase skor yaitu sebesar 89,2% dan termasuk ke dalam kategori “Sangat Puas”. Dimensi yang memiliki persentase terendah yaitu Keandalan (*Realibility*) dengan rata-rata persentase sebesar 82,2%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah tuliskan, maka peneliti memberikan saran dalam penelitian ini antara lain:

1. Balai Pengelola Kereta Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan selaku pengelola LRT Sumatera Selatan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Dapat meningkatkan dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan cara memberikan pengarahan dan pengertian kepada *security* dan petugas stasiun lainnya untuk selalu memberikan pelayanan yang baik, teliti dan terpercaya serta terus meningkatkan kemampuan dalam membantu pengguna jasa LRT ketika terjadi suatu masalah saat sedang berada di stasiun.