

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil perhitungan kinerja operasional yang berpedoman pada SK Dirjen Perhubungan Darat No. 687 Tahun 2002, kinerja operasional Irt telah berjalan baik yang dapat dilihat dari rata-rata *load factor*: 9%-12%, rata-rata *headway*: 17 menit, rata-rata waktu tunggu penumpang: 4 menit, dan rata-rata waktu tempuh 2 jam 33 menit 57 menit.
2. Hasil perhitungan kepuasan penumpang yang mengacu dalam PM 63 Tahun 2019 Pasal 5 dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menghasilkan nilai sebesar 92,5%. Berdasarkan ketentuan yang terdapat di dalam metode CSI nilai tersebut menunjukkan bahwa penumpang *Light Rail Transit* (LRT) sangat puas dengan kinerja dan pelayanan LRT khususnya dengan lebar daun.

#### **5.2 Saran**

- a. Dengan terselesaikannya penelitian ini kami harapkan dapat lebih memberikan informasi mengenai kinerja operasional yang terdiri dari *load factor*, *headway*, waktu tunggu penumpang, waktu tempuh.
- b. Dari hasil perhitungan kepuasan penumpang diharapkan setiap stasiun disediakannya pegawai/pekerja paham dalam bahasa isyarat hal ini dikarenakan kepuasan penumpang pada kesetaraan paling rendah dibandingkan lainnya