

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.I Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, hasil analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jaklingko menggunakan *Framework* PIECES maka dapat disimpulkan:

1. Masyarakat memperoleh informasi adanya aplikasi jaklingko dari iklan yang tersedia di beberapa titik kota Jakarta, kemudian dari media sosial yang mengumumkan adanya aplikasi pembantu pembayaran transportasi terintegrasi di Jakarta untuk menarik masyarakat guna beralih ke transportasi yang telah terintegrasi.
2. Tingkat kepuasan aplikasi Jaklingko dalam keseluruhan indikator menunjukkan kategori puas dengan nilai indeks 61,96%. Terdapat satu indikator yang memperoleh kategori tidak puas yaitu indikator *performance*. Berdasarkan hasil observasi, masyarakat lebih banyak menggunakan kartu Jaklingko daripada menggunakan aplikasi Jaklingko. Hasil wawancara yaitu keluhan berupa seringnya terjadi eror pada aplikasi Jaklingko.
3. Pengaruh kinerja terhadap tingkat kepuasan aplikasi Jaklingko menggunakan metode Pieces berpengaruh sebesar 44% termasuk kategori moderat, untuk variabel yang lain dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian.

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat dipertimbangkan untuk mengkaji indikator-indikator yang belum dimuat dalam penelitian ini dan mengkoordinasikan kepada pengelola Jaklingko serta membandingkan persepsi masyarakat dengan pihak Jaklingko.
2. Perlu adanya perbaikan sistem aplikasi agar tidak eror pada saat digunakan dan penambahan fitur *help/ call center* pada aplikasi. Perbaikan keakuratan titik lokasi/halte keberangkatan dan tujuan yang dirasa masih kurang akurat agar memudahkan konsumen dalam

penggunaanya.

3. Memperbanyak sosialisasi akan penggunaan aplikasi Jaklingko kepada masyarakat terutama pelajar dan pekerja yang sering menggunakan moda transportasi Transjakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A.B. (2017) 'Rancang Bangun Sistem Integrasi Angkutan Kota (SIANGKOT) Guna Mendukung Program Jak Lingko', *Prosiding SNATIF ke-4 Tahun 2017*, pp. 153–160.
- Akhtar, S. (2011) 'Consumer Behavior', *Communication*, 27, pp. 1–93.
- Arfifahani, D. (2018) 'Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(3), pp. 42–47.
- Arifin, N.W. (2021) 'Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Microtrans Jak Lingko (Puri Kembangan-Kalideres)', *Transportasi Publik*, 1(5), p. 418.
- Aroengbinang, B. (2018) *TransJakarta Peta Rute TransJakarta Blok M - Kota Koridor 1*, *aroengbinang.com*. Available at: <https://www.aroengbinang.com/2020/01/peta-rute-transjakarta-blok-m-kota-koridor-1.html> (Accessed: 7 February 2023).
- Aryati, I. (2017) 'Pengaruh Insentif, Disiplin Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Sewing Pt. Pelita Tomangmas Karanganyar', *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 18(01), pp. 2017–145. Available at: <https://doi.org/10.29040/JAP.V18I01.92>.
- Aulia, M., Nastiti, H. and Mardiatmi, B.D. (2021) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Mikrotrans Jak Lingko Selama Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Visionida*, 7(3), pp. 79–95.
- Azhari, M.T. (2023) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edited by A.J. Efitra. Medan: PT. Sonpedia Publishing Indonesia. Available at: https://books.google.co.id/books?id=P7OpEAAAQBAJ&dq=pengertian+data+kuantitatif&lr=&source=gbs_navlinks_s.
- Badan Pusat Statistik Jakarta (2021) *Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, BPS DKI Jakarta*. Available at: <https://jakarta.bps.go.id/publication/2020/12/23/b6e087ddc2d8b95e694090e7/statistik-hortikultura-provinsi-dki-jakarta-2019.html> (Accessed: 6 February 2023).
- Calimente, J. (2012) 'Rail integrated communities in Tokyo', *Journal of Transport and Land Use*, 5(1), pp. 19–32. Available at: <https://doi.org/10.5198/jtlu.v5i1.280>.

- Citra, Y. and Wulandari, C. (2020) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklingga menggunakan Framework Pieces', *Teknologi Informasi*, 12(02), pp. 118–130.
- Darwati, L. (2022) 'Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)', *Sistem Informasi*, 12(2), pp. 34–42.
- David F. Ross (1981) *Distribution Planning and Control*, Macmillan Publishing. Springer US. Available at: <https://www.google.co.id/books/edition/Distribution/m6DqBwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0>.
- Diana, L. (2022) *Aplikasi Transportasi Umum untuk Keliling Jakarta*, Online Scholarship Competition. Available at: <https://osc.medcom.id/community/ini-3-aplikasi-yang-bantu-kamu-naik-transportasi-umum-untuk-keliling-jakarta-4282> (Accessed: 9 February 2023).
- Farasa, N. (2017) 'Perbedaan Preferensi Antara Stated Preference Dan Revealed Preference Dewasa Muda Terhadap Rumah Tinggal', *Jurnal Koridor*, 8(2), pp. 126–131. Available at: <https://doi.org/10.32734/koridor.v8i2.1338>.
- Fauziah, A. (2018) *Hubungan antara budaya sekolah dengan mutu sekolah di SMA Muhammadiyah 18*. UIN Sumatera Utara. Available at: <http://repository.uinsu.ac.id/id/4822>.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. 8th edn. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Available at: <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/>.
- Google Maps (2022) *Peta Rute Transjakarta Blok M-Kota*. Available at: <https://www.google.com/maps/@37.6,-95.665,4z?entry=ttu> (Accessed: 12 February 2023).
- Handayani, S., Afrianti, D.A. and Suryandari, M. (2021) 'Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di DKI Jakarta', *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*, Volume 2 N(1), pp. 19–28. Available at: <https://jurnal.poltradabali.ac.id/jttl/article/view/30>.
- Hartono, J. (2018) *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Edited by J. Agung. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Hidayat Anwar (2017) 'Kuantitatif Adalah Penelitian: Tujuan, Jenis-Jenis, dan Pengertian Metode', *Penjelasan Metode Analisis Regresi Data Panel*, pp. 149–150. Available at: <https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kuantitatif.html>.
- Iman Nr (2022) *Mengkritisi Program Transportasi Jak Lingko di DKI Jakarta, Media Banten*. Available at: <https://mediabanten.com/mengkritisi-program-transportasi-jak-lingko-di-dki-jakarta/> (Accessed: 6 February 2023).
- Inayah, F. (2022) *Pengertian Moda Transportasi dan Jenisnya, Universitas Medan Area*. Available at: <https://sipil.uma.ac.id/pengertian-moda-transportasi-dan-jenisnya/> (Accessed: 18 January 2023).
- Juliandi A, Irfan, M.S. (2014) *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*, UMSU Press. Medan: Umsu Press. Available at: [https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-asumsi-klasik-dalam-penelitian-ilmiah/#:~:text=Tujuan pengujian asumsi klasik ini,menjadi valid sebagai alat penduga.](https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-asumsi-klasik-dalam-penelitian-ilmiah/#:~:text=Tujuan%20pengujian%20asumsi%20klasik%20ini,menjadi%20valid%20sebagai%20alat%20penduga.)
- Kotler, P. (2000) *Marketing Management The Millennium Edition*. 10 th. Northwestern: Prentice Hall,.
- Kotler, P.G.A. (2014) *Principles of marketing. England*. berilustra. USA: Pearson, 2010.
- Ladayya, F. *et al.* (2022) 'Analisis Sentimen pada Program Transportasi Publik JakLingko dengan Metode Support Vector Machine', *Statistika dan Aplikasinya*, 6(2), pp. 381–392.
- Laloma, A., Rompis, S.Y.R. and Longdong, J. (2018) 'Pengaruh Angkutan Online Terhadap Pemilihan Moda Transportasi Publik Di Kota Manado (Studi Kasus: Trayek Malalayang - Pusat Kota)', *Jurnal Sipil Statik*, 6(8), pp. 541–552. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/19931>.
- Listiorini (2023) *Aplikasi Ojek Online Terbaik dan Terpopuler di Indonesia, Carisinyal*. Available at: <https://carisinyal.com/aplikasi-ojek-online/> (Accessed: 9 February 2023).
- Lupiyoadi (2001) *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktek*. 2nd edn. Jakarta : Salemba Empat, 2011.
- Meiryani (2021) *MEMAHAMI KOEFISIEN DETERMINASI DALAM REGRESI LINEAR*,

- Binus University.* Available at: <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-koefisien-determinasi-dalam-regresi-linear/> (Accessed: 24 July 2023).
- Nash, C. and Johnson, D. (2019) 'Public transport', in *A Research Agenda for Transport Policy*. Edward Elgar Publishing Ltd., pp. 51–59. Available at: <https://doi.org/10.4337/9781788970204.00015>.
- Nasrulloh, M. (2010) 'Le Systeme De Bus Rapid Transit Dans L ' Agglomeration De Jakarta', *Mémoire de Master Cité & Mobilité Sous la direction de Nacima BARON.*, pp. 1–36.
- Noor, J. (2016) *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. 1st edn. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Novitasari, C. (2023) *Pengertian Analisis Pieces, Pusat Belajar Para Pelajar Indonesia*. Available at: <https://pelajarindo.com/pengertian-analisis-pieces-contoh/> (Accessed: 10 February 2023).
- Nugrahani Salafi, M.H.Y. (2020) 'Apakah Keberadaan Mass Rapid Transit Berdampak Terhadap TransJakarta Studi Kasus Transportasi Publik Di DKI Jakarta', *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 2, pp. 133–147.
- Nugroho, E. (2018) *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Ogunnaike, O.O. *et al.* (2017) 'Evaluation of Customer Service and Retention; A Comparative Analysis of Telecommunication Service Providers', *SSRN Electronic Journal* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.2139/ssrn.3048229>.
- Papacostas, C.S. (1987) *Fundamentals Of Transportation Engineering*. 25th edn. Edited by C. Englewood. United States: UC Berkeley Transportation Library.
- Pemerintah Republik Indonesia (2009) *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 22 TAHUN 2009 TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN*. Indonesia.
- PT Jak Lingko Indonesia (2023) *Layanan Pembayaran Jak Lingko, PT Jaklingko Indonesia*. Available at: <https://www.jaklingkoindonesia.co.id/id/jli-card> (Accessed: 6 February 2023).
- Putra, A.A. and Adeswastoto, H. (2018) 'Transportasi Publik Dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan', *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 1(1), pp. 55–

60. Available at: <https://doi.org/10.31004/jutin.v1i1.312>.
- Putra, R. (2013) 'Aplikasi SIG Untuk Penentuan Daerah Quick Count Pemilihan Kepala Daerah (Studi Kasus: Pemilihan Walikota Cirebon 2013, Jawa Barat)', *Jurnal Geodesi Undip Oktober 2013*, 2(4), pp. 1–12.
- Rahman, A. (2017) *Pengukuran, Validitas dan Reliabilitas*. Pustaka Belajar. Available at: <http://arifindustri.lecture.ub.ac.id/opinions/op-validireliabel> (Accessed: 11 January 2023).
- Rangkuti, F. (2017) *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Edited by Mahardika. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Rizaty, M.A. (2021) *Blok M - Kota Jadi Rute Transjakarta dengan Penumpang Terbanyak, Databoks*. Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/29/blok-m-kota-jadi-rute-transjakarta-dengan-penumpang-terbanyak-pada-2020> (Accessed: 6 February 2023).
- Rosliani, S. (2017) 'Analisis Kuantitatif Pengaruh Pemberian Reward and Punishment Terhadap Motivasi Belajar Siswa Kelas X', *Publikasi dan Informasi* [Preprint].
- Saniah, S., Ariadi, B.Y. and Harpowo, H. (2020) 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kedai "Pesenkopi" di Kota Malang', *Agriecobis: Journal of Agricultural Socioeconomics and Business*, 3(1), p. 40. Available at: <https://doi.org/10.22219/agriecobis.vol3.no1.40-49>.
- Saputra, M.R. and Riyadi, S. (2016) 'Sistem Informasi Populasi Dan Historikal Unit Alat-Alat Berat Pada Pt. Daya Kobelco Construction MachineryIndonesia', *Teknik Informatika*, pp. 1–7.
- Saryoko, A. (2016) 'AnalisisTingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Go-Jek Menggunakan Motode Servqual', *JURNAL SISTEM INFORMASI STMIK ANTAR BANGSA*, (2), pp. 158–164.
- Steenbrink (1974) *Optimization of Transport Networks*. berilustra, Wiley. berilustra. Michigan.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods)*. 2nd edn. Bandung.
- Sunandar, A. and Pirmanto, Y. (2021) 'Matematika Pada Materi Pecahan Senilai Dengan Kartu Domino Berbantuan Visual Basic Application for Excel',

- Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif*, 4(2), pp. 249–254. Available at: <https://doi.org/10.22460/jpmi.v4i2.249-254>.
- Supriyadi (2020) *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Evaluasi Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Surianugraha, W., Syaikat, Y. and Rachmina, D. (2020) 'Gap Analysis and Strategy of Pt. Transportasi Jakarta in Improving Its Services Performance', *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.17358/ijbe.6.2.146>.
- Syofian, S. *et al.* (2015) 'Otomatisasi metode penelitian skala likert berbasis web', *Teknik Informatika*, (November), pp. 1–8.
- Tjiptono, F. (2010) *Kepuasan pelanggan: konsep, pengukuran, dan strategi*. Edited by Anastasia Diana. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019.
- Warpani (1990) *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: ITB. Available at: http://opac.lib.um.ac.id/oaipmh/./index.php?s_data=bp_buku&s_field=0&mod=b&cat=3&id=17028.
- Wells, C. Stommel, M. (2004) *Concepts and Principles for Advanced Practice Nurses*. Britania Raya: Lippincott Williams & Wilkins. Available at: LWW.com/go/stommel.
- Yulianti, Novi, E.S. (1945) 'Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Pembangunan Sekretariat Kabupaten Kutai Timur', *Pengalaman kerja dan motivasi pada pembangunan*, 2, pp. 1–17.
- Zaenudin (2023) *Pengertian Transportasi, Ciri, Fungsi, Manfaat & Jenis-Jenis Transportasi*, *Artikelsiana*. Available at: <https://artikelsiana.com/Pengertian-transportasi-ciri-fungsi-manfaat-jenis-transportasi/> (Accessed: 10 February 2023).
- Zurich, P. (2019) *Keuntungan Menggunakan Transportasi Umum, PT Zurich Topas Life*. Available at: <https://www.zurich.co.id/id-id/blog/articles/2019/09/7-keuntungan-menggunakan-transportasi-umum-yang-perlu-anda-ketahui> (Accessed: 24 January 2023).