

## BAB IV

### PENUTUP

Pada bab ini akan disajikan kesimpulan penelitian berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Menoreh Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang dan saran-saran yang dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait.

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh dari penelitian mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung terhadap kepuasan penumpang kereta api, maka dapat diperoleh data bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta sebesar 86,71% yang berarti cukup puas, dan tingkat kepuasan sebesar 3,90 yang berarti cukup puas. Sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara umum dimensi kualitas pelayanan *reliability* pada Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta dinilai cukup sesuai hal ini ditunjukkan pada kategorisasi sebesar 93,38%, sedangkan tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang kereta dari kinerja Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta adalah sangat puas yaitu sebesar 4,23. Jadi dimensi *reliability* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang kereta, semakin tinggi tingkat kinerja Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta pada dimensi *reliability*, maka penumpang kereta akan merasa puas terhadap pelayanan kinerja Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta, demikian juga semakin baik kemampuan petugas/pramugari kinerja Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Secara umum dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* pada Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta dinilai tidak sesuai hal ini ditunjukkan pada kategorisasi sebesar 81,79%, sedangkan tingkat kepuasan yang dirasa penumpang kereta dari kinerja Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta adalah tidak puas yaitu sebesar 3,67. Jadi dimensi *responsiveness* merupakan salah satu faktor yang kurang mempengaruhi kepuasan konsumen, kurang tingginya kinerja Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta pada dimensi *responsiveness*, maka penumpang akan merasa tidak puas terhadap pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta, demikian juga kurang baiknya kemampuan petugas/pramugari Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
3. Secara umum dimensi kualitas pelayanan *assurance* pada Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta dinilai cukup sesuai hal ini ditunjukkan pada kategorisasi sebesar 87,52% sedangkan tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang kereta dari kinerja petugas/pramugari Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta adalah puas yaitu sebesar 4,04. Jadi dimensi *assurance* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang kereta, semakin tinggi tingkat kinerja Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta pada dimensi *assurance*, maka penumpang kereta akan merasa puas terhadap pelayanan kinerja Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta, demikian juga semakin baik kemampuan petugas/pramugari kinerja Kereta Api

Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

4. Secara umum dimensi kualitas pelayanan *empathy* pada Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta dinilai cukup sesuai hal ini ditunjukkan pada kategorisasi sebesar 87,74%, sedangkan tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang kereta yaitu sebesar 3,74. Meskipun hasil pada *empathy* dinilai cukup sesuai namun tingkat kepuasannya dirasa para penumpang kereta tidak puas. Jadi dimensi *empathy* merupakan salah satu faktor yang kurang mempengaruhi kepuasan konsumen, kurang tingginya kinerja Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta pada dimensi *empathy*, maka penumpang akan merasa tidak puas terhadap pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta, demikian juga kurang baiknya kemampuan petugas/pramugari Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
5. Secara umum dimensi kualitas pelayanan *tangible* pada Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta dinilai cukup sesuai hal ini ditunjukkan pada kategorisasi sebesar 86,71%, sedangkan tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang kereta yaitu sebesar 3,79. Meskipun hasil pada *tangible* dinilai cukup sesuai namun tingkat kepuasannya dirasa para penumpang kereta tidak puas. Jadi dimensi *tangible* merupakan salah satu faktor yang kurang mempengaruhi kepuasan konsumen, kurang tingginya kinerja Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta pada dimensi *tangible*,

maka penumpang akan merasa tidak puas terhadap pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta, demikian juga kurang baiknya kemampuan petugas/pramugari Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

#### **4.2 Sara-saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan kepada pihak manajemen Kereta Api Menoreh tujuan Semarang-jakarta pada PT Kereta Api Indonesia (persero) DAOP IV Semarang adalah sebagai berikut :

1. Kecepatan atau kesigapan pramugari dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan penumpang sebaiknya perlu ditingkatkan dengan cara lebih memperhatikan lagi kebutuhan penumpang dengan contohnya yaitu kebutuhan akan sarapan pagi dimana kondisi pemberangkatan kereta pagi dan kemungkinan banyak penumpang yang belum sempat sarapan pagi sehingga pihak manajemen kereta harus menyediakan tempat kereta makan yang lengkap dengan jenis ragam menu makana.
2. Kecepatan dan kesigapan pramugari dalam menangani keluhan penumpang kinerja petugas pramugari perlu ditingkatkan lagi dengan memperhatikan banyaknya keluhan penumpang kereta tentang pelayanan petugas kereta, dengan selalu memasang papan nama kondektur disetiap rangkaian kereta.
3. Kepedulian pramugari untuk menumbuhkan rasa aman dan nyaman saat perjalanan sebaiknya petugas harus lebih memberikan arahan kepada penumpang untuk tetap menjaga barang bawaan penumpang agar tidak

terjadinya kehilangan yang membuat penumpang merasa tidak nyaman saat perjalanan, dengan menempelkan papan-papan peringatan.

4. Sebaiknya petugas lebih meningkatkan kinerjanya dengan peduli dan mau mencarikan tempat duduk penumpang yang mereka masih kebingungan untuk mencari tempat duduk mereka, dengan menempelkan informasi no kursi dan no kereta di bagian eksterior setiap kereta.
5. Sebaiknya pihak kereta api menyediakan toilet yang bersih dan nyaman agar penumpang juga merasa aman saat perjalanan karena keberadaan toilet yang bersih sangat penting bagi para penumpang kereta dengan mengingat jarak tempuh perjalanan yang relatif lama.
6. Sebaiknya pihak kereta api memperhatikan tempat duduk penumpang agar penumpang merasa nyaman saat menempuh perjalanan. Karena ketika kondisi tempat duduk tidak nyaman maka penumpang akan merasa fasilitas kereta tidak baik.