

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang, berikut ini diajukan kesimpulan dan saran.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan penumpang KA Tawang Jaya sebagai berikut :

1. Keandalan (Reliability)

Dimensi Keandalan KA Tawang Jaya sudah tergolong baik meskipun demikian masih ada penilaian yang kurang baik pada indikator ketepatan jadwal kedatangan kereta dan akurasi pemberian informasi.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi Keandalan KA Tawang Jaya sudah tergolong baik meskipun demikian masih ada yang menilai staf dalam menanggapi keluhan penumpang kurang baik.

3. Jaminan (Assurance)

Dimensi Keandalan KA Tawang Jaya sudah tergolong baik meskipun demikian masih ada penilaian kurangnya kecakapan petugas.

4. Empati (Empaty)

Dimensi Keandalan KA Tawang Jaya sudah tergolong baik meskipun demikian masih ada sebagian kecil responden yang menilai sikap inisiatif petugas masih kurang.

5. Berwujud (Tangible)

Dimensi Keandalan KA Tawang Jaya sudah tergolong baik meskipun demikian indikator – indikator kenyamanan kursi, AC, dan utamanya kebersihan toilet kereta penumpang masih kurang.

1.2 Saran

Dalam upaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada penumpang KA Tawang un ada hal yang perlu diperhatikan pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang yang dapat menjadi saran bagi perusahaan, yaitu:

a. Dimensi Keandalan (Reliability)

Kenyamanan penumpang harus lebih diperhatikan seperti selalu menjaga kebersihan kereta penumpang dan mengurangi satu baris tempat duduk per kereta penumpang agar ruang kaki lebih lega dan nyaman. karena beberapa responden menyatakan agak tidak baik pada kenyamanan kereta penumpang selama perjalanan menggunakan KA Tawang Jaya.

b. Empati (Empaty)

Karena rangkaian KA Tawang Jaya panjang, maka petugas harus siap membantu mencarikan nomor kereta dan nomor kursi agar penumpang tidak bingung mencari karena rangkaian kereta yang panjang.

c. Berwujud (Tangible)

Fasilitas AC di cek secara berkala agar ketika perjalanan AC tidak terkendala, mengingat kapasitas kereta penumpang ekonomi yang kapasitasnya banyak sehingga AC sangat penting agar menjaga suhu ruangan di dalam kereta tetap sejuk. Kebersihan toilet harus ditingkatkan lagi dengan memberikan *exhaust fan* untuk menghisap udara bau dan memberikan pengharum toilet karena banyak penumpang mengeluh toilet kereta yang bau. Meja dan kursi makan di kereta restorasi sebaiknya di tambah karena jumlahnya sangat sedikit dan memasang ac di kereta restorasi agar penumpang yang makan di kereta restorasi merasa lebih nyaman