

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan penumpang KA Kaligung , dapat disimpulkan :

- a. Kereta Api Kaligung adalah salah satu nama kereta api tujuan Semarang Poncol ke Brebes. Kereta Api Kaligung merupakan kereta lokal DAOP IV Semarang yang mempunyai empat kali pemberangkatan dalam sehari. KA Kaligung transit enam kali di beberapa stasiun, yaitu : Stasiun Semarang Poncol→ Weleri→ Pekalongan→ Pemalang→ Tegal→ Brebes dan sebaliknya, yaitu : Brebes→ Tegal→ Pemalang→ Pekalongan→ Weleri→ Semarang Poncol.
- b. Secara keseluruhan kualitas pelayanan penumpang KA Kaligung dapat dikatakan sudah baik. Dilihat dari 5 dimensi yaitu : Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empaty), dan Berwujud (Tangible) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keandalan (Reliabilty)

Dilihat dari dimensi keandalan dapat disimpulkan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan 94% pernyataan responden bahwa Keandalan layanan sudah baik. Namun demikian masih ada 2% responden

menyatakan tidak nyaman karena tempat duduk yang cukup sempit, sehingga menyulitkan penumpang untuk bergerak.

2. Tanggap (Responsiveness)

Kualitas pelayanan KA Kaligung tujuan Semarang-Tegal dilihat dari dimensi daya tanggap sudah baik yang dibuktikan dengan 90% responden menyatakan daya tanggap PT. KAI terhadap keluhan penumpang sudah baik.

3. Jaminan (Assurance)

Dilihat dari dimensi jaminan dapat disimpulkan sudah baik yang dibuktikan dengan 98% responden menyatakan keramahan dan kesantunan staf dalam menyampaikan informasi sudah baik (bahkan 80% responden menyatakan sangat baik).

4. Empati (Empaty)

Dari dimensi empati yang ditunjukkan oleh para petugas KA Kaligung sudah baik karena 76% responden menyatakan empati mereka baik bahkan 16% menyatakan sangat baik. Meskipun demikian 4% menyatakan rasa empati para petugas buruk. Utamanya pada aspek pelayanan yang sama atau adil kepada para penumpang.

5. Berwujud (Tangible)

Dari dimensi berwujud dapat disimpulkan secara fisik KA Kaligung dan kebersihan serta fasilitas yang ada dapat dikatakan sangat baik, yang dibuktikan 98% responden wujud fisik dan kebersihan KA Kaligung sudah baik, meskipun masih ada 2% responden yang menilai

buruk. Hal itu berkaitan dengan toilet yang kurang bersih menimbulkan bau tidak sedap.

1.2 Saran

Saran yang diberikan oleh penulis yang dipandang untuk lebih dipertingkatkan kinerjanya adalah :

a. Dimensi Keandalan (Reliability)

Tempat duduk para penumpang sebenarnya sudah cukup longgar, tetapi tempat duduk yang dirasakan sebagian penumpang sempit hal ini biasanya terjadi karena para penumpang lebih senang menaruh barang dibawah atau diantara tempat duduk. Sehingga menyebabkan tempat duduk lebih sempit. Oleh karena itu optimalisasi tempat menaruh barang diatas penumpang atau bagasi sebaiknya ditingkatkan dengan cara mengharuskan penumpang menaruh barang-barang berat di atas tempat duduk.

b. Empati (Empaty)

Perlu dilakukan pelatihan secara periodik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan layanan secara individu kepada penumpang.

c. Berwujud (Tangible)

Untuk kebersihan kamar mandi perlu ditingkatkan dengan cara memberikan fasilitas air dan tisu secara cukup.