

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Pada bab IV akan diuraikan mengenai kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak PT. KAI DAOP IV Semarang

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Z) KA Kaligung. Hal ini dibuktikan dengan perhitungan dimana t hitung lebih besar dibandingkan dengan t table. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanannya, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya pada kepuasan konsumen. Dalam penelitian terhadap penumpang KA Kaligung, hasil koefisien determinasi sebesar 43,9% artinya kualitas pelayanan KA Kaligung mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel kepuasan konsumen (Z) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) KA Kaligung. Hal ini dibuktikan dengan perhitungan dimana t hitung lebih besar dibandingkan dengan t. Hal tersebut bermakna bahwa semakin tinggi kepuasan konsumen KA Kaligung, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya pada loyalitas pelanggan KA Kaligung. Dalam penelitian terhadap penumpang KA Kaligung PT KAI DAOP IV Semarang, hasil koefisien determinasi sebesar 49,3% artinya kepuasan konsumen KA Kaligung mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan perhitungan dimana t hitung lebih besar dibandingkan dengan t table. Hal tersebut bermakna bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya pada loyalitas pelanggan. Dalam penelitian terhadap penumpang KA Kaligung PT KAI DAOP IV Semarang, hasil koefisien determinasi sebesar 23,0% artinya kualitas pelayanan KA Kaligung mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

#### **4.2 Saran-saran**

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden yang telah dijelaskan pada bab III sebelumnya, saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik. Namun ada beberapa item pertanyaan yang masih di bawah skor rata-rata, yaitu kenyamanan penumpang di dalam gerbong, kecepatan petugas dalam melayani keluhan penumpang, kecepatan petugas dalam melayani penumpang, dan kemampuan petugas memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang KA Kaligung. Beberapa yang perlu ditingkatkan yaitu perlu ditinjau kembali layout dalam gerbong KA Kaligung untuk disegerakan dalam melakukan pembaharuan untuk kenyamanan penumpang, seperti pengaturan suhu ruangan dan tempat duduk serta lebih memperhatikan lagi kebersihan toilet, meningkatkan responsifitas petugas KA Kaligung dalam menangani keluhan penumpang dan melayani

dengan cekatan atas dasar permintaan penumpang. Serta perlunya *controlling* oleh petugas KA Kaligung agar penumpang merasa aman dengan barang bawaannya masing-masing.

2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen termasuk dalam kategori puas. Namun ada beberapa item pertanyaan yang masih di bawah skor rata-rata, yaitu perasaan puas dengan produk yang di berikan KA Kaligung, Kualitas pelayanan KA Kaligung sesuai harapan dan memenuhi kebutuhan konsumen. Beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu secara bertahap harus diperbaiki sehingga bisa memenangkan persaingan moda transportasi darat. Untuk itu disarankan, dilakukan pembaharuan kualitas layanan pada KA Kaligung agar selalu diperhatikan dan dilakukan perubahan secara menyeluruh untuk menciptakan kepuasan penumpang.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan termasuk dalam kategori sangat loyal. Namun ada beberapa item pertanyaan yang masih di bawah skor rata-rata, yaitu keinginan pembelian ulang memang pada dasarnya pelanggan menentukan KA Kaligung sebagai transportasi pilihan tetapi mendapatkan kesulitan ketika tidak sesuai jadwal KA Kaligung dengan waktu yang diinginkan. Sehingga di sarankan untuk KA Kaligung agar melakukan beberapa inovasi seperti penambahan waktu keberangkatan, jadwal rute keberangkatan dan tujuan keberangkatan sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Namun adapun saran lainnya seperti peningkatan seperti pengaturan suhu ruangan dan tempat duduk serta lebih memperhatikan lagi kebersihan toilet, meningkatkan

responsifitas petugas KA Kaligung dalam menangani keluhan penumpang dan melayani dengan cekatan atas dasar permintaan penumpang. Serta perlunya *controlling* oleh petugas KA Kaligung agar penumpang merasa aman dengan barang bawaannya masing-masing, serta dilakukan pembaharuan kualitas layanan pada KA Kaligung agar selalu diperhatikan dan dilakukan perubahan secara menyeluruh untuk menciptakan kepuasan penumpang. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut maka akan timbul rasa kepuasan konsumen sehingga muncul perasaan loyal pada pelanggan tersebut agar senantiasa menggunakan jasa layanan PT KAI DAOP IV Semarang pada KA Kaligung khususnya transportasi KA Kaligung menjadi pilihan moda transportasi pilihan mereka.

4. Perlu dilakukan penelitian lanjutan oleh manajemen atau pihak luar perusahaan mengenai variabel-variabel bebas lain diluar variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang kemungkinan dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan KA Kaligung PT KAI DAOP IV Semarang, diantaranya tarif, harga tiket, persepsi konsumen dan lain-lain.

