

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *performance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sudah sangat memuaskan (mean 3,33).
2. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *importance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sangat tinggi (mean 3,66).
3. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *performance* dan *importance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* tidak sesuai (nilai kesesuaian 91%).
4. Kualitas pelayanan Kereta Api Taksaka dari dimensi yang perlu ditingkatkan adalah jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

5.2. Saran

1. Disarankan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka meningkatkan atau memprioritaskan pengelolaan aspek pada kuadran A dan B PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yaitu:

- a. Karyawan/petugas Kereta Api Taksaka menunjukkan perhatian secara individual kepada penumpang.
- b. Karyawan/petugas mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang
- c. Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang.
- d. Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang.
- e. Petugas Kereta Api Taksaka dengan sigap melayani keluhan penumpang.
- f. Petugas Kereta Api Taksaka memberikan informasi yang lengkap pada penumpang.
- g. Stasiun tempat keberangkatan Kereta Api Taksaka memiliki ruang tunggu yang nyaman.

2. Disarankan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka lebih mempertahankan atau mengoptimalkan pengelolaan aspek pada kuadran C PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yaitu:

- a. Aspek keamanan di maskapai terjamin.
- b. Ketepatan jadwal perjalanan Kereta Api Taksaka

- c. Penumpang merasa aman menggunakan jasa Kereta Api Taksaka.
 - d. Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA
 - e. Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan
 - f. Karyawan petugas Kereta Api Taksaka berpenampilan rapi.
 - g. Kereta Api Taksaka menyediakan fasilitas AC, dan TV yang baik.
 - h. Kereta Api Taksaka memiliki gerbong (jumlah kursi) yang mencukupi kebutuhan perjalanan.
 - i. Pelayanannya ramah dan sopan.
 - j. Petugas Kereta Api Taksaka memberikan kesan yang baik kepada penumpang.
 - k. Pelayanan yang tidak membedakan penumpang satu dengan penumpang lainnya.
2. Disarankan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka mengurangi pengelolaan pada aspek kuadran D (Berlebihan) PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yaitu:
- a. Pengetahuan dan kecakapan petugas Kereta Api Taksaka yang baik dalam setiap bidangnya.
 - b. Petugas Kereta Api Taksaka dengan sigap melayani keluhan penumpang.

Dengan demikian, maka PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka dapat lebih mampu memberikan rasa pelayanan yang lebih memuaskan pelanggan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka atas kenyataan atau kinerja yang diberikan oleh PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka.