

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan Analisis Fishbein dapat disimpulkan bahwa :
  - a. Atribut yang memberikan sikap tertinggi adalah atribut keselamatan konsumen. Selanjutnya diikuti oleh atribut petugas yang ramah, ruangan yang dingin, petugas yang sopan, tempat duduk, mendapatkan snack dan air minum, rasa aman, layanan yang cepat, kebersihan ruangan, akses restorasi, dan ketepatan waktu keberangkatan secara berurutan merupakan atribut yang dinilai positif oleh konsumen. Sedangkan untuk atribut ketepatan waktu kedatangan dan toilet yang bersih dinilai konsumen dengan sikap yang negatif
2. Berdasarkan pengujian hipotesis disimpulkan bahwa:
  - a. Berdasarkan gender terdapat perbedaan yang sikap konsumen terhadap atribut tempat duduk dan petugas yang ramah. Hal ini berarti antara laki-laki dan perempuan dalam memberikan sikap pada atribut tempat duduk dan petugas yang ramah adalah berbeda, dimana laki-laki memberikan sikap yang lebih tinggi dibandingkan dengan sikap perempuan.

- b. Berdasarkan usia pada atribut akses restorasi terdapat perbedaan sikap konsumen pada jasa Kereta Api Eksekutif Sancaka jurusan Yogyakarta - Surabaya. Hal ini berarti konsumen yang berusia muda akan berbeda sikapnya pada akses restorasi yang diberikan oleh KA Eksekutif Sancaka dibandingkan dengan responden yang berusia tua.
- c. Berdasarkan jenis pekerjaan pada atribut toilet yang bersih dan keselamatan konsumen terdapat perbedaan sikap konsumen pada jasa Kereta Api Eksekutif Sancaka jurusan Yogyakarta - Surabaya. Hal ini berarti antara jenis pekerjaan sebagai PNS, pegawai swasta, ibu rumah tangga maupun mahasiswa memiliki sikap yang berbeda pada atribut toilet yang bersih dan keselamatan penumpang pada jasa Kereta Api Eksekutif Sancaka jurusan Yogyakarta - Surabaya .
- d. Berdasarkan pengeluaran per bulan tidak menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan atribut-atribut yang ditawarkan oleh Jasa Kereta Api Eksekutif Sancaka jurusan Yogyakarta - Surabaya. Hal ini berarti responden yang memiliki jumlah pengeluaran per bulan yang berbeda tetap memiliki sikap yang sama terhadap atribut-atribut yang ditawarkan oleh KA Eksekutif Sancaka.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian sebagaimana telah dimuka, dapat disampaikan suatu pandangan terhadap segala upaya yang berkaitan dengan atribut – atribut yang ditawarkan oleh

Jasa Kereta api Eksekutif Sancaka jurusan Yogyakarta - Surabaya , dengan tetap tidak mengecilkan arti upaya tersebut, pihak tempat Jasa Kereta Api Eksekutif Sancaka jurusan Yogyakarta - Surabaya dapat menerima kenyataan bahwa upaya tersebut masih terdapat beberapa atribut yang disikapi negatif oleh beberapa kelompok konsumen. Maka sebaiknya pihak manajemen Jasa Kereta Api Eksekutif Sancaka jurusan Yogyakarta - Surabaya melakukan beberapa evaluasi untuk menuju kearah yang lebih baik.

Arah evaluasi diarahkan pada peningkatan pelayanan pada atribut toilet yang bersih dan ketepatan waktu kedatangan. Hal ini disebabkan karena kedua atribut tersebut masih disikapi negatif oleh konsumen. Langkah yang dilakukan adalah harus memperhatikan sistem yang ada sehingga tidak terjadi keterlambatan kedatangan, karena sebagian besar konsumen adalah kalangan eksekutif yang sangat memperhatikan ketepatan waktu. Pengadaan jalur *double track* sebaiknya merata dari Yogyakarta hingga Surabaya, yang selama ini baru terealisasi pada jalur Yogya – Solo. Pihak-pihak yang berhubungan dengan anggaran pembangunan jalan kereta api sebaiknya memprioritaskan program *double track* ini selain mampu meningkatkan kecepatan pelayanan juga mengurangi risiko kecelakaan yang akhir-akhir ini sering terjadi pada jasa transportasi lewat kereta api.

Adanya perbedaan pada atribut toilet yang bersih berdasarkan jenis pekerjaan maka sebaiknya pihak manajemen harus memperhatikan kebersihan toilet. Jika dirasa peralatan toilet yang ada kurang modern sebaiknya diganti dengan alat-alat yang praktis, sehingga kenyamanan penumpang ketika

menggunakan toilet menjadi lebih baik, mengingat sebagian besar penumpang adalah kalangan yang memiliki pekerjaan swasta yaitu kalangan eksekutif muda.

Adanya perbedaan sikap konsumen terhadap atribut restorasi berdasarkan usia responden, maka sebaiknya pihak manajemen harus meningkatkan kecepatan pelayanan restorasi. Kekurangan yang ada selama ini menurut pengamatan karena kurangnya tenaga kerja yang memberikan pelayanan restorasi. Jarak yang terlalu jauh antar gerbong restorasi dan gerbong penumpang merupakan faktor yang menghambat pada pelayanan ini. Langkah yang dilakukan dapat membuka magang dengan sekolah kejuruan sehingga dapat memperoleh keuntungan yang ganda. Disatu sisi kebutuhan akan pelayanan restorasi tercukupi, disisi lain pihak sekolah mampu meningkatkan ketrampilan siswanya.

Adanya perbedaan sikap konsumen terhadap atribut tempat duduk dan petugas yang ramah berdasarkan gender, maka sebaiknya pihak manajemen harus meningkatkan pelayanan pada kedua atribut tersebut, misalnya dengan melakukan kontrol secara berkala pada tempat duduk yang macet sistem pengaturannya, sehingga tempat duduk tidak dapat diatur sesuai dengan posisi yang diinginkan. Selain itu petugas karcis harus bersikap ramah, khususnya terhadap gender perempuan, sehingga tidak terkesan menakutkan atau terburu-buru ketika meminta tiket untuk diperiksa.