

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Dari hasil analisis diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Diketahui nilai rata-rata kesesuaian berada pada rentang nilai 53-92 yaitu 83,61% sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut-atribut tersebut masuk dalam kategori “sesuai, hal ini menunjukkan bahwa konsumen PT. KAI Lempuyangan sudah merasa puas, namun terdapat sebagian atribut yang belum memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Tidak terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen ditunjukkan oleh beberapa atribut yang masuk ke dalam kuadran I pada diagram kartesius, yaitu : fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan, fasilitas tempat duduk saat terjadi antrian, kondisi lokasi parkir yang tersedia, pelayanan karyawan saat terjadi antrian dan keamanan saat pelayanan pembelian tiket, dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Atribut – atribut yang terletak pada kuadran I didapat dari hasil kuadran pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dimana dapat disimpulkan juga adanya kesesuaian permasalahan ketika melakukan wawancara pada pihak KAI, kemudian melakukan observasi dan terakhir dengan menggunakan analisis dengan metode IPA yang menunjukkan adanya atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan.

2. Usulan perbaikan yang diberikan yaitu :
 - a. menambah fasilitas tempat duduk diruang tunggu, agar konsumen yang menunggu merasa nyaman.
 - b. Disarankan untuk pihak manajemen PT. KAI adalah memberi plang/papan peringatan bahwa yang dapat parkir ditempat itu (dibahu jalan) hanyalah konsumen KAI Lempuyangan saja.
 - c. Pada stasiun ini diharapkan perlu melakukan penambahan fasilitas pelayanan customer service dan loket tiket, sehingga pelanggan tidak menghabiskan waktu untuk menunggu terlalu lama
 - d. melakukan penambahan karyawan dan pelatihan karyawan. Dengan jumlah petugas keamanan yang memadai akan membuat perjalanan semakin aman dari kasus-kasus kriminal. Begitu juga dengan reputasi yang dimiliki oleh PT KAI, dengan reputasi yang baik akan membuat penumpang semakin percaya pada jasa transportasi

6.2 SARAN

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan pihak PT. KAI Lempuyangan dapat memperbaiki atribut-atribut yang telah disebutkan pada kesimpulan, dimana atribut-atribut tersebut berada pada kuadran I sebagai prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan urutan prioritasnya sehingga menjadi lebih baik kedepannya.
2. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan konsumen sehingga pihak PT. KAI Lempuyangan akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.