

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis kesesuaian kualitas kinerja pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI dengan harapan konsumen, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil perbandingan ( *ratio* ) keseluruhan kinerja dan harapan dimensi kualitas yang diteliti adalah sebesar 92.09%. ini berarti kinerja PT KAI belum bisa memenuhi harapan konsumen (masih mengecewakan). Bahwa kinerja yang masih di bawah harapan, dibuktikan dengan uji Z dimana nilai Z hitung = -3.517 dengan tingkat signifikansi 0.000 atau < 0.05, yang berarti perbedaan antara kinerja dan harapan konsumen adalah signifikan. Sehingga kinerja < harapan.
2. Jika tingkat kepuasan penumpang dilihat dari tiap-tiap dimensi kualitas, maka dapat diketahui bahwa capaian kinerja terhadap harapan pada masing-masing dimensi secara berurutan dapat dinyatakan sebagai berikut :
  - *Reliability* 91.14%
  - *Responsiveness* 88.87%
  - *Assurance* 92.66%
  - *Empathy* 93.94%
  - *Tangibles* 94.22%

3. Dari diagram kartesius dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa yang menjadi prioritas utama harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan yaitu atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran A seperti:

*Responsiveness* : cepat dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul, mampu menyelesaikan keluhan konsumen, dan memberikan bantuan kepada konsumen yang mempunyai masalah.

Sedangkan dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdapat dalam kuadran B merupakan atribut-atribut yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan seperti :

*Empathy* : memberikan perhatian dan kepedulian kepada konsumen, melakukan komunikasi yang efektif, dan memberikan kemudahan dalam pelayanan yang ramah dan sopan.

*Tangibles* : kebersihan dan kerapian gerbong, pelayanan di tempat parkir, dan kelengkapan fasilitas dalam kereta api.

Dimensi kualitas pelayanan jasa yang berada Kuadran C hendaknya pihak PT KAI lebih memprioritaskan dalam hal-hal :

*Reliability* : selalu berangkat tepat waktu, selalu tiba tepat waktu, selalu memberikan pelayanan yang ramah, selalu siap menolong, dan selalu memberikan pelayanan pembelian tiket secara profesional.

*Assurance* : pengetahuan dan keahlian yang didukung oleh teknologi yang memadai, serta memberikan perlindungan dan keamanan sampai stasiun tujuan.

Kuadran D merupakan atribut-atribut yang berlebihan. Butir-butir yang termasuk ke dalam kuadran D menunjukkan faktor yang kurang mempengaruhi pelanggan. Tidak ada atribut yang berada pada kuadran D, dengan demikian tidak ada yang dinilai berlebihan dalam pelayanan kereta api kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI.

Sedangkan dari diagram kartesius dapat diketahui bahwa atribut-atribut yang menjadi prioritas utama harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan yaitu atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran A seperti:

Ketepatan waktu berangkat, ketepatan waktu tiba kereta api, dan kemampuan menyelesaikan keluhan konsumen.

Sedangkan atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran B merupakan atribut-atribut yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan seperti :

Pelayanan yang ramah, siap membantu, memberi perlindungan dan keamanan konsumen, memberikan kepedulian dan perhatian kepada konsumen, melakukan komunikasi yang efektif, kebersihan dan kerapian gerbong, pelayanan di tempat parkir dan kelengkapan fasilitas dalam kereta api.

Atribut-atribut yang berada Kuadran C hendaknya pihak PT KAI lebih memprioritaskan dalam hal-hal pelayanan pembelian tiket yang profesional, cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul, pemberian bantuan, pengetahuan dan keahlian yang didukung oleh teknologi yang memadai, serta kemudahan dalam pelayanan yang ramah dan sopan.

Kuadran D merupakan atribut-atribut yang berlebihan. Butir-butir yang termasuk ke dalam kuadran D menunjukkan faktor yang kurang mempengaruhi pelanggan. Tidak ada atribut yang berada pada kuadran D, dengan demikian tidak ada yang dinilai berlebihan dalam pelayanan kereta api kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI.

4. pada atribut-atribut seperti kereta api selalu berangkat tepat waktu, selalu tiba tepat waktu, serta staff mampu menyelesaikan keluhan konsumen di anggap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Sedang pada keseluruhan dimensi kualitas, menunjukkan bahwa konsumen belum terpuaskan oleh layanan yang diberikan PT KAI. Meskipun demikian, ternyata konsumen masih memilih menggunakan “Taksaka” sebagai alat transportasi.

Beberapa kemungkinan sebab yang membuat konsumen demikian adalah :

- a. Belum ada model transportasi lain yang lebih aman, nyaman serta harga yang terjangkau dari pada kereta api atau Taksaka pada khususnya.
- b. Kereta api bebas dari masalah kemacetan.
- c. Meskipun sering telat tetapi tidak terlalu lama atau jarang terjadi dibanding dengan yang dialami oleh model transportasi lain.



## B. Saran

Dengan adanya era globalisasi saat ini dimana persaingan industri transportasi yang semakin ketat maka PT KAI harus selalu berbenah dalam segala bidang. Adapun saran yang dapat diberikan antara lain :

1. Hendaknya Atribut-atribut yang berada di kuadran A harus diprioritaskan atau mendapat prioritas utama dari pihak PT KAI, khususnya kereta api Eksekutif jenis “Taksaka” yaitu harus lebih meningkatkan ketepatan waktu berangkat maupun tiba kereta api, serta mampu untuk menyelesaikan keluhan konsumen yang belum memuaskan konsumen. Karena hal itu merupakan unsur utama yang diinginkan oleh konsumen dan membawa image yang baik bagi perusahaan.
2. Untuk mengatasi kesenjangan yang muncul pada kuadran C, PT KAI khususnya kereta api Eksekutif jenis “Taksaka” dapat melakukan tindakan dengan cara :
  - Hendaknya para staff atau karyawan diberikan kursus-kursus, bahasa terutama bahasa asing contohnya bahasa inggris, dengan demikian diharapkan dapat berkomunikasi dengan baik pada para pelanggan atau turis asing.
  - Hendaknya diperbanyak pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan kerja sehari-hari, agar dapat meningkatkan kinerja staff atau karyawan dalam pelaksanaan tugasnya.