

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang hubungan Lima Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan konsumen pada kereta api eksekutif Argowilis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangibel* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa kereta api eksekutif Argowilis secara serentak dan bermakna. Terlihat dari hasil perhitungan Uji F yang dihasilkan nilai Sig 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 sedangkan koefisien determinasi ganda ($Adjusted R^2$) sebesar 0,743, hal ini berarti kelima variabel bebas tersebut mempunyai kontribusi sebesar 74,3% terhadap Kepuasan konsumen pada Jasa kereta api eksekutif Argowilis, sedangkan sisanya sebesar 25,7% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian .
2. Secara parsial Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangibel* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa kereta api eksekutif Argowilis secara signifikan. Hal ini dibuktikan dengan Uji T yang diperoleh nilai $sig-t < 0,05$. Sedangkan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen adalah variabel Reliability. Hal ini dapat

dilihat pada koefisien determinasi parsial (r^2) dari variabel Reliability mempunyai nilai terbesar yaitu sebesar 30,3%. Artinya Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pada dimensi reliability sebesar 30,3%. Nilai ini paling besar jika dibandingkan koefisien korelasi determinasi parsial variabel yang lain, yaitu responsiveness sebesar 24,5%, assurance sebesar 18,2%, empathy sebesar 5,9% dan tangible sebesar 17%.

5.2. Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi Jasa kereta api eksekutif Argowilis berkaitan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Ditemukannya variabel Reliability merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada Jasa kereta api eksekutif Argowilis, maka sebaiknya pihak perusahaan harus memprioritaskan peningkatan pada dimensi ini, karena puas tidaknya konsumen dalam menggunakan jasa transportasi ini sangat ditentukan oleh besar-kecilnya reliability yang diberikan perusahaan. Langkah yang dilakukan adalah dengan membenahi sistem manajemen dalam pengaturan jadwal keberangkatan pada seluruh jenis kereta api atau memperlancar sistem transportasi misalnya dengan melanjutkan program jalur kereta api dengan sistem ganda atau double track, yang sudah terealisasi pada beberapa jalur

yang ada misalnya jurusan Jakarta – Cirebon, Yogya – Solo dan terus dikembangkan untuk kota-kota lainnya

Ditemukannya dimensi empathy dengan pengaruh paling rendah, maka sebaiknya pihak manajemen dapat meningkatkan keamanan baik keamanan barang maupun keamanan penumpang. Keamanan barang dapat dilakukan dengan menempatkan petugas yang secara rutin melakukan kontrol pada setiap gerbong kereta, atau menempatkan 1 petugas keamanan pada setiap gerbong. Sementara untuk keamanan penumpang, dilakukan dengan perbaikan sistem, baik sistem pengaturan jadwal, kondisi rel, palang pengaman, dan keprofesionalan pada petugas masinis, sehingga kecelakaan-kecelakaan yang sering terjadi pada jasa kereta api akhir-akhir ini dapat diminimalisir.

