

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menganalisis mengenai peran efek moderat inovasi pelayanan (SI) terhadap kepuasan pelanggan (CS) dan peningkatan nilai pelanggan (CV) di stasiun kereta api. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chen et al., (2015), namun objek yang digunakan berbeda. Selain itu, jumlah sampelnya pun tidak sebanyak penelitian sebelumnya. Penelitian ini diterapkan pada masyarakat yang pernah menggunakan stasion di Yogyakarta dengan jumlah sampel 100 responden. Pemilihan responden sebagai sampel dikarenakan untuk kemudahan dalam memperoleh data. Masyarakat yang dijadikan sebagai objek penelitian ini juga tidak dibatasi jenisnya.

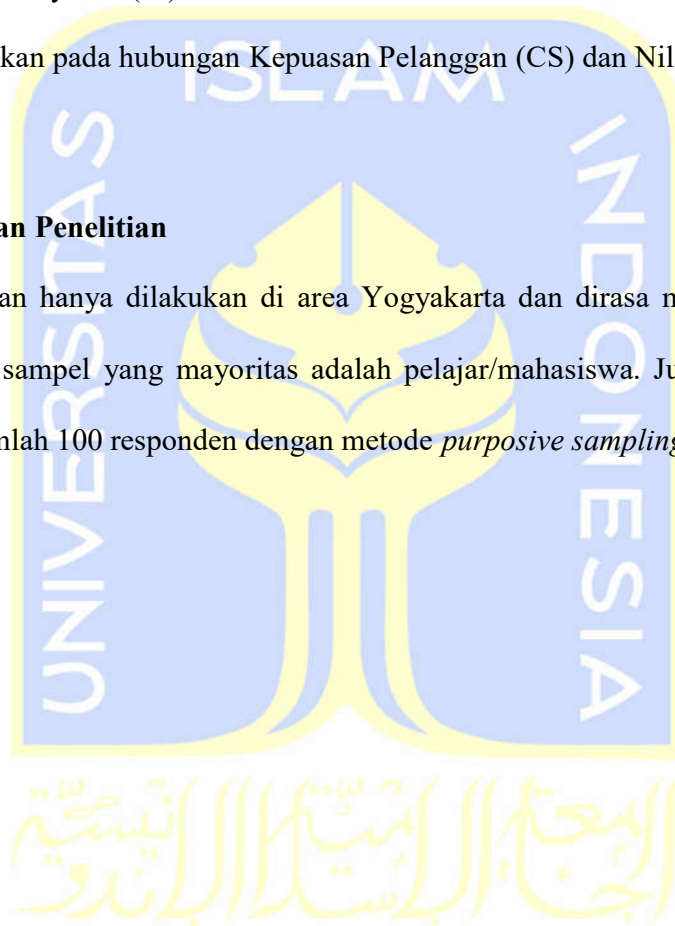
Berdasarkan hasil penelitian dengan pengumpulan data dari 100 sampel masyarakat Yogyakarta yang pernah menggunakan stasiun kereta api sebagai responden dan analisa data menggunakan SPSS 23 dan SmartPLS 3.0, seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Aksesibilitas Stasiun Kereta Api (RSA) membuktikan tidak ada pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (CS).
2. Pemeriksaan Keamanan (SC) membuktikan ada pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (CS).

3. Fasilitas Terminal (TF) membuktikan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (CS).
4. Kepuasan Pelanggan (CS) membuktikan ada pengaruh positif yang signifikan terhadap Nilai Pelanggan (CV)
5. Inovasi Layanan (SI) tidak membuktikan memiliki efek moderat (moderasi) yang signifikan pada hubungan Kepuasan Pelanggan (CS) dan Nilai Pelanggan (CV).

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian hanya dilakukan di area Yogyakarta dan dirasa masih terbatas pada penyebaran sampel yang mayoritas adalah pelajar/mahasiswa. Jumlah sampel yang diteliti sejumlah 100 responden dengan metode *purposive sampling*.



### 5.3 Saran

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi dan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, ada beberapa saran yang direkomendasikan dari peneliti diantaranya:

1. Perusahaan stasiun kereta api lebih khusus PT. KAI, maka disarankan untuk tetap mempertahankan dan mengevaluasi pelayanan yang sudah ada saat ini, kemudian perlu ditingkatkan kembali kualitas pada pemeriksaan keamanan stasiun, dan yang terakhir stasiun kereta api harus lebih memperhatikan dalam pengembangan untuk inovasi layanan yang lebih inovatif, yang akan berdampak meningkatnya kepuasan pelanggan dan peningkatan nilai pelanggan di stasiun kereta api.
2. Untuk penelitian selanjutnya, objek penelitian yang disarankan dapat mencakup lebih banyak lagi masyarakat umum yang berada diluar Yogyakarta dengan berbagai macam profesi dan budaya yang berbeda, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih akurat dan dapat diandalkan.