

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan pada penelitian analisis kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Serang:

1. Pelayanan yang penting pada segi dimensi tingkat kepentingan di stasiun Serang bagi penumpang kereta api yaitu dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dan jaminan (*Assurance*) dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan dimensinya 3,96.
2. Pelayanan yang penting pada segi dimensi tingkat kinerja di stasiun serang bagi penumpang kereta api yaitu dimensi jaminan (*Assurance*) dengan nilai rata-rata tingkat kinerja dimensinya 3,6.
3. Berdasarkan 5 dimensi yang sudah diolah dan menghasilkan nilai GAP tiap dimensi yaitu dimensi sarana fisik memiliki gap -0,34, dimensi kehandalan memiliki gap -0,39, dimensi daya tanggap memiliki gap -0,4, dimensi jaminan memiliki gap -0,36, dan dimensi empati memiliki gap -0,33.
4. Berdasarkan pemetaan yang masuk dalam prioritas utama pada kuadran IPA yaitu, atribut 2 lokasi Stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum dan atribut 6 ketetapan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api.

6.2 Saran

Berikut adalah saran pada penelitian analisis kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Serang:

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena berdasarkan hasil penelitian ini kualitas pelayanan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan pelayan

dalam melayani konsumen. Hal lain yang terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu penulis memberi saran untuk menggunakan jasa transportasi ojek online agar tidak adanya kemacetan di depan area Stasiun kereta api Serang dan memasang papan informasi digital yang selalu update jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api.
3. Peneliti selanjutnya, disarankan peneliti dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang, seperti persepsi harga dan lokasi. Hal tersebut bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.