

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang ditarik dari pelaksanaan Magang adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang menjadi kekuatan angkutan barang PT. Kereta Api Indonesia Bandung adalah pelayanan yang terstruktur serta dianggap penting dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan angkutan barang PT. Kereta Api Indonesia di Daop 2 Bandung. Adapun kekurangan pelayanan yang dimiliki oleh PT. Kereta Api Daop 2 Bandung adalah :

- 1) Lokasi angkutan barang baik retail maupun batubara dinilai kurang strategis, sehingga sulit ditemukan oleh pelanggan baru yang akan menggunakan jasa angkutan barang PT. KAI di Daop 2 Bandung
- 2) Pelayanan angkutan barang dinilai kurang maksimal karena masih terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang baik retail maupun petikemas yang mengakibatkan pelanggan kecewa akan pelayanan jasa angkutan barang PT. Kereta Api Indonesia di Daop 2 Bandung
- 3) Pegawai angkutan barang batubara dan retail juga dinilai kurang ramah oleh konsumen karena belum sepenuhnya menerapkan '3S' (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani pelanggan.

## 4.2. Saran

1) Sebaiknya perusahaan mengkaji lebih lagi akan kualitas pelayanan yang diberikan untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia di Daop 2 Bandung. Ketika pelanggan merasa puas akan pelayanan yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali menggunakan jasa angkutan barang PT. Kereta Api Indonesia di Daop 2 Bandung dan juga akan merekomendasikan pada teman-teman keluarga tentang perusahaan tersebut atas pelayanan yang telah diberikan.

2) Pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia Daop 2 Bandung tidak hanya sekedar melayani pelanggan, tetapi memiliki proses yang membantu setiap karyawan untuk melayani pelanggan baik yang berada di lokasi angkutan maupun di atas Kereta Api. Proses pelayanan ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan yang lebih utama memenuhi kepuasan pelanggan dan akan meningkatkan loyalitas pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop 2 Bandung.