BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

UNIT PELAKS. NA. TEKNIS PERPUSTAKAAN * UNIKOM *

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kerja praktek dan pembahasan mengenai Tinjauan Kualitas Pelayanan Diatas Kereta Api Argo Gede pada PT. Kereta Api (Persero) Bandung, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- Siklus pelayanan penumpang diatas kereta api Argo Gede merupakan proses pelayanan yang cukup lama, hal ini berkaitan dengan lamanya penumpang tersebut di atas kereta api dari saat naik kereta sampai di tempat tujuan.
- Pelayanan di atas kereta api disamping dituntut adanya sikap profesionalisme dari petugas di atas kereta api antara lain cakap, terampil, cepat, cermat, ramah, tanggap dan lain – lain, perlu diperhatikan pula kondisi seperti fasilitas yang ada diatas kereta antara lain : komdisi AC atau kipas angin, lampu penerangan, kondisi kamar kecil (toilet), kondisi ketersediaan air, kondisi audio visiual/TV, keamanan, kondisi kebersihan kereta dan fasilitasnya, sampai dengan penyajian makanan dan minuman.
- Kualitas Pelayanan Kereta Api bersifat tangible (berwujud) seperti penampilan fisik yang terdiri :Tempat parkir, Kuli, Informasi, Loket tiket, Portir, serta Fasilitas pendukung : ruang tunggu, tempat duduk, café, kios majalah, mushola, toilet, bak sampah, ruang menyusui. Selain itu juga kualitas pelayanan perlu didukung oleh :

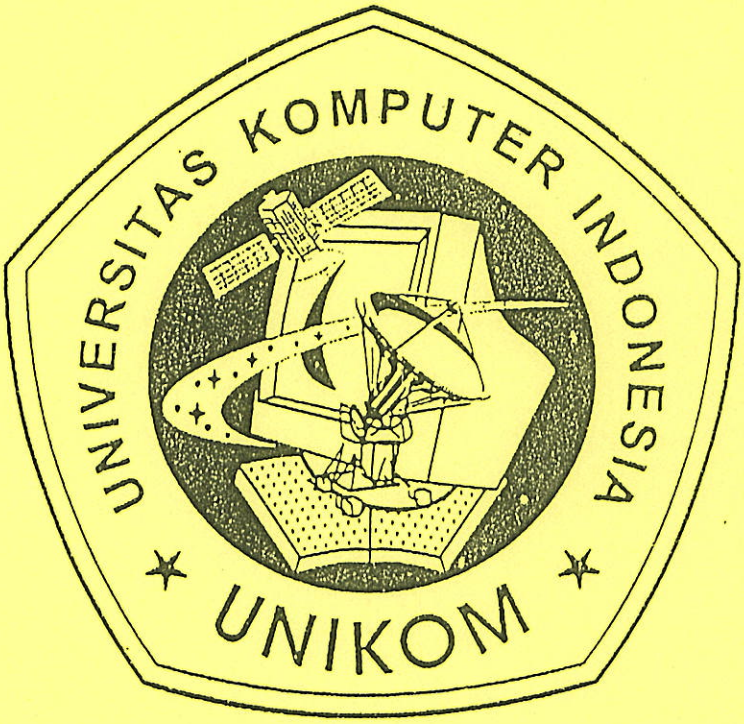
- Empati : kemampuan perusahaan utuk memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.
- Daya Tanggap : kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta memdengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.
- Keandalan : kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan percaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
- Kepastian : kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

4.2 Saran

Dari hasil kuliah kerja praktek ini, penulis menyadari banyak kekurangan dan kesalahan maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak yang bersifat membangun. Pada kesempatan ini penulis juga ingin memberikan sedikit saran pada PT. Kereta Api (Persero) Bandung.

- Pelaksanaan pelayanan kereta api mutlak dan harus diperlukan adanya keterpaduan pelayanan di antara pihak – pihak yang terkait, yaitu para Kru KA, Kru petugas pelayanan, Kru petugas kebersihan dan kru restoran KA, sehingga dengan danya keterpaduan pelaksanaan pelayanan yang baik maka diharapkan dapat membeikan pelayanan yang prima sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan

- Dalam pemberian pelayanan fasilitas sekarang ini tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan, sehingga pihak KA harus dapat bertindak tegas kepada para petugas KA agar melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas – tugas yang telah ditetapkan oleh pihak KA.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM