BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bab ini merupakan kesimpulan dari penelitian yang merupakan hasil analisis satistik variabel-variabel penelitian sesuai dengan identifikasi masalah dari hasil penelitian mengenai Hubungan Kualitas pelaynanan *Customer service Officer On Train* terhadap Kepuasan penumpang Kereta Api Argo Wilis Bandung Surabaya, sebagai berikut :

1. Hubungan tangible pelayanan *customer service officer on train terhadap* kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya memiliki hubungan yang cukup erat dimana jika tanggiblel pelayanan *customer service officer on train* baik maka kepuasan penumpang kereta juga akan naik, arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara tangible dengan kepuasan penumpangnya.
2. Hubungan realiability pelayanan *customer service officer on train terhadap* kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya memiliki hubungan yang cukup erat dimana jika realiabiity pelayanan *customer service officer on train* baik maka kepuasan penumpang kereta juga akan naik, arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara tangible dengan kepuasan penumpangnya. Dan factor ini mempengaruhi kepuasan penumpang.
3. Hubungan responsivenes pelayanan *customer service officer on train terhadap* kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya

memiliki hubungan yang cukup erat dimana jika responsivenes pelayanan *customer service officer on train* baik maka kepuasan penumpang kereta juga akan naik, arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara reasponsivenes dengan kepuasan penumpangnya.

4. Hubungan Assurance pelayanan *customer service officer on train terhadap* kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya memiliki hubungan yang cukup erat dimana jika Assurance pelayanan *customer service officer on train* baik maka kepuasan penumpang kereta juga akan naik, arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara Assurance dengan kepuasan penumpangnya.
5. Hubungan Empaty pelayanan *customer service officer on train terhadap* kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya memiliki hubungan yang cukup erat dimana jika Empaty pelayanan *customer service officer on train* baik maka kepuasan penumpang kereta juga akan naik, arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara Empaty dengan kepuasan penumpangnya.
6. Hubungan kualitas pelayanan *customer service officer on train terhadap* persepsi penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya memiliki hubungan yang cukup erat dimana jika kualitas pelayanan *customer service officer on train* baik maka persepsi penumpang kereta juga akan naik, arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara tangible dengan kepuasan penumpangnya.

7. Hubungan Kualitas pelayanan *customer service officer on train terhadap* Harapan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya memiliki hubungan yang erat atau realible dimana jika kualitas pelayanan *customer service officer on train* baik maka Harapan penumpang kereta juga akan naik, arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara tangible dengan kepuasan penumpangnya.
8. Hubungan kualitas pelayanan *customer service officer on train terhadap* kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya memiliki hubungan yang cukup erat dimana jika kualitas pelayanan *customer service officer on train* baik maka kepuasan penumpang kereta juga akan naik, arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara tangible dengan kepuasan penumpangnya.

5.2 Saran-saran

5.2.1 Saran Untuk Instansi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran yang dapat memberikan masukan untuk perusahaan antara lain sebagai berikut :

1. Hendaknya Kualitas pelayanan bukan hanya diberikan oleh Customer service saja, akan tetapi semua petugas yang melayani penumpang harus meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Hendaknya *Customer Service Officer On train* ini tidak hanya di tangani oleh satu orang saja agar penumpang dapat lebih diperhatikan

danpenanganan keluhan penumpang dalma perjalanan dapat langsung ditangani

3. Hendaknya keluhan yang diterima petugas customer service officer on train tidak hanya ditangani saja dan hanya diselesaikansaja, tetapi harus menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil pengalaman peneliti dalam melaksanakan laporan Skripsi di Bidang Pelayanan kepada penumpang, maka peneliti memberikan saran kepada mahasiswa selanjutnya yakni sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, harus disiplin dan sungguh-sungguh dalam melakukan aktivitas atau pekerjaan.
2. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, harus mematuhi segala peraturan yang berlaku di PT.KERETA API INDONESIA.
3. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, haruslah memiliki rasa inisiatif, dan jangan pernah malu untuk bertanya.
4. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, harus dapat berkomunikasi dan bersosialisasi dengan baik terhadap karyawan/ staf PT.KERETA API INDONESIA agar suasana dalam bekerja dapat tercipta dengan nyaman.