BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dan diberikan saran. Adapun kesimpulan yang dapat ditarrik oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Tujuan pelayanan kereta khusus wanita oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) di daerah operasional (DAOP) I Jakarta terhadap peningkatan citra perusahaannya memiliki hubungan yang cukup berarti, searah dan signifikan. hal ini berarti semakin baik tujuan yang direncanakan semakin baik pula citra yang diperoleh, oleh karena itu adanya pelayanan kereta khusus wanita tersebut dapat meningkatkan citra baik perusahaan di mata konsumennya.
2. Biaya Pelayanan kereta api khusus wanita oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) di daerah operasional (Daop) I Jakarta terhadap peningkatan citra perusahaannya memiliki hubungan yang cukup berarti, searah dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik biaya yang dikeluarkan untuk memberikan pelayanan semakin baik pula citra yang diperoleh

perusahaannya sudah cukup berarti, searah, dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik waktu yang direncarakan semakin baik pula citra yang diperoleh perusahaan. Oleh karena itu kesesuaian waktu dapat memberikan nilai positif dari konsumen terhadap citra perusahaan.

4. Jumlah Personil Pelayanan kereta api khusus wanita Oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) di daerah operasional (Daop) I Jakarta terhadap peningkatan citra perusahaannya sudah cukup berarti, searah, dan signifikan. Hal ini berarti semakin banyak jumlah personil yang dilibatkan dalam memberikan pelayanan di kereta api maka semakin baik juga nilai positif yang diberikan konsumen kepada perusahaan, oleh karena itu hal tersebut tentu dapat memberikan dapak positif kepada citra baik perusahaan.
5. Efektifitas pelayanan kereta api khusus wanita oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) di daerah operasional (Daop) I Jakarta terhadap peningkatan persepsi konsumen perusahaannya memiliki hubungan yang kuat, menuju arah yang positif, dan signifikan. hal ini berarti dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula persepsi konsumen kepada perusahaan, oleh karena itu pelayanan baik yang diberikan kepada konsumen dapat meningkatkan persepsi baik

maka semakin baik pula Kognisi konsumen kepada perusahaan, oleh karena itu pelayanan baik yang diberikan perusahaan kepada konsumen dapat meningkatkan kognisi baik konsumen kepada perusahaan.

7. Efektifitas pelayanan kereta api khusus wanita oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) di daerah operasional (Daop) I Jakarta terhadap peningkatan motivasi konsumen perusahaannya memiliki hubungan yang kuat, menuju arah yang positif, dan signifikan, hal ini berarti dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan perusahaan maka semakin baik pula motivasi konsumen kepada perusahaan, oleh karena itu pelayanan baik yang diberikan perusahaan kepada konsumen dapat meningkatkan motivasi baik konsumen kepada perusahaan.
8. Efektivitas pelayanan kereta api khusus wanita oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) di daerah operasional (Daop) I Jakarta terhadap peningkatan sikap konsumen perusahaannya memiliki hubungan yang kuat, menuju arah yang positif, dan signifikan, hal ini berarti dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan perusahaan maka semakin baik pula sikap konsumen kepada perusahaan, oleh karena itu pelayanan baik yang diberikan perusahaan kepada konsumen dapat meningkatkan sikap baik konsumen kepada perusahaan.

kepada perusahaan, oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat meningkatan citra baik perusahaan dimata konsumennya.

5.2 Saran-Saran

5.2.1 Saran Untuk PT Kereta Api Indonesia (persero)

Adapun saran-saran yang peneliti kemukakan berdasarkan hasil penelitian:

1. Tambahkan penyediaan armada kereta, sehingga adanya berdesakan antar penumpang didalam kereta dapat lebih berkurang, hal tersebut dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen dalam menggunakan kereta.
2. Tingkatkan fasilitas didalam kereta api, seperti adanya kamar mandi, televisi, dan jumlah kursi. Hal ini dapat memberikan rasa nyaman kepada pengguna kereta api.
3. Ciptakan tampilan kereta khusus wanita (seperti memberikan warna dan gambar-gambar khusus) agar lebih menarik dan lebih bersih khususnya pada bagian luar kereta. Hal tersebut dapat memberikan daya tarik dan efek positif kepada konsumen, sehingga konsumen ingin terus menggunakan kereta khusus wanita.

1. Pemberian informasi kepada mahasiswa harap lebih diperjelas, hal ini dimaksudkan agar tidak ada kesimpangsiuran informasi yang menyebar dimahasiswa.
2. Fasilitas penunjang perkuliahan (seperti *Infocus, white board, computer*) lebih diperbanyak dan lebih ditingkatkan kualitasnya, hal tersebut akan membuat sitem belajar mengajar lebih praktis dan modern.
3. Fasilitas di perpustakaan (seperti jumlah ragam buku, luas areal perpustakaan, dan tempat duduk) lebih dikembangkan, karena hal tersebut dapat memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk ingin mengunjungi perpustakaan.

5.2.3 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Selain saran untuk perusahaan, tak lupa peneliti juga memberikan saran-saran kepada peneliti selanjutnya. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Semoga penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenisnya dimasa yang akan datang dan berkembang menjadi lebih baik lagi.