BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Bab ini merupakan kesimpulan dari penelitian yang merupakan hasil analisis statistik variabel-variabel penelitian sesuai dengan identitas masalah dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung", maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Keandalan *(Reliability)* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung memiliki hubungan yang sedang, valid, searah dan signifikan jika Keandalan *(Reliability)* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik maka Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung juga akan naik, pengaruh yang positif akan memberikan arah yang sama antara Keandalan *(Reliability)* dengan Kepuasan penumpangnya.
2. Pengaruh Daya Tangkap *(Responsiveness)* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung memiliki hubungan yang sedang, valid, searah dan signifikan dimana jika Daya Tangkap *(Responsiveness)* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik maka Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung juga akan naik, pengaruh yang positif

akan memberikan arah yang sama antara Daya Tangkap *(Responsiveness)* dengan Kepuasan penumpangnya.

3. Pengaruh Jaminan *(Assurance)* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung memiliki hubungan yang sedang, valid, searah dan signifikan dimana jika Jaminan *(Assurance)* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik maka Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandungjuga akan naik, pengaruh yang positif akan memberikan arah yang sama antara Jaminan *(Assurance)* dengan Kepuasan penumpangnya.
4. Pengaruh Empati *(Empathy)* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung memiliki hubungan yang kuat, valid, searah dan signifikan dimana jika Empati *(Empathy)* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik maka Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandungjuga akan naik, pengaruh yang positif akan memberikan arah yang sama antara Empati *(Empathy)* dengan Kepuasan penumpangnya.
5. Pengaruh Bukti Langsung *(Tangibles)* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung memiliki hubungan yang kuat, valid, searah dan signifikan dimana jika Bukti Langsung *(Tangibles)*PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik maka Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandungjuga akan naik, pengaruh yang positif akan

memberikan arah yang sama antara Bukti Langsung *(Tangibles)* dengan Kepuasan penumpangnya.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Tingkat Harapan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung memiliki hubungan yang kuat, valid, searah dan signifikan dimana jika Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik maka Harapan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung juga akan naik, pengaruh yang positif akan memberikan arah yang sama antara Kualitas Pelayanan dengan Harapan penumpangnya.
7. Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Tingkat Kebutuhan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung memiliki hubungan yang kuat, valid, searah dan signifikan dimana jika Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik maka Kebutuhan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung juga akan naik, pengaruh yang positif akan memberikan arah yang sama antara Kualitas Pelayanan dengan Kebutuhan penumpangnya.
8. Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Tingkat Keinginan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung memiliki hubungan yang sedang, valid, searah dan signifikan dimana jika Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik maka Keinginan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung juga akan naik, pengaruh yang positif akan memberikan arah yang sama antara Kualitas Pelayanan dengan Keinginan penumpangnya.

9. Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Tingkat Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung memiliki hubungan yang kuat, valid, searah dan signifikan dimana jika Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik maka Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung juga akan naik, pengaruh yang positif akan memberikan arah yang sama antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan penumpangnya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Saran yang dapat peneliti sampaikan kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sesuai dengan pengamatan selama peneliti melakukan penelitian dilapangan adalah :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan baik, tapi akan lebih baik lagi bila adanya kebijakan-kebijakan baru lagi yang dibuat seperti melarang para pedagang asongan dari luar untuk berjualan di dalam kereta, dan akan lebih baik bila dari KAI sendiri menyediakan penjualan secara keliling di setiap gerbongnya untuk mendukung kepuasan dari para pelanggan atau pengguna jasa kereta api itu sendiri.
2. Hendaknya kebijakan untuk pembatasan tempat duduk ini secepatnya di terapkan di semua kereta api penumpang yang ada, terutama di KA lokal yang lebih banyak di gunakan sehari-hari oleh para pelanggan.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Bersadarkan hasil pengalaman peneliti dalam melakukan laporan skripsi dalam kebijakan baru tentang pemberaturan tempat duduk, maka peneliti memberikan saran kepada mahasiswa selanjutnya adalah :

1. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, haruslah mematuhi segala peraturan yang diterapkan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong Bandung.
2. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, kedisiplinan lebih ditingkatkan dan bersungguh-sungguh dalam setiap kegiatan penelitian yang dilakukan.
3. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, dapat melakukan komunikasi yang baik kesetiap karyawan/petugas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) agar sama-sama enak dan nyaman untuk mendapatkan nilai positif kedepannya.
4. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, agar bisa bersosialisasi terlebih dahulu kesetiap penumpang maupun para petugas / karyawan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong Bandung.
5. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, bisa menerapkan rasa inisiatif & sifat kritis yang tinggi dalam penelitian dilapangan.