

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna KAI Access dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Gambaran pada variabel kualitas pelayanan pada pembelian tiket kereta api online berada pada kategori tinggi. Artinya aplikasi KAI Access telah melakukan aktivitas pada pembelian tiket secara efektif kepada pelanggan. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki 4 indikator untuk mengukur variabelnya, diantaranya *Efficiency*, *Fullfilment*, *System availability*, *Privacy*. Namun secara keseluruhan, gambaran dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aplikasi KAI Access berada pada tingkat yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi KAI Access sudah memiliki tingkat untuk membeli tiket kereta api secara online pada aplikasi KAI Access. Pada penelitian, terdapat pertanyaan terbuka yang ditunjukkan kepada responden terkait saran dari kualitas pelayanan. Mayoritas responden menyampaikan saurannya terkait kualitas pelayanan dalam metode pembayaran.
2. Tingkat perilaku kualitas pelayanan pada pembelian tiket kereta api online berada pada klarifikasi tinggi. Artinya pembelian tiket kereta api melalui aplikasi KAI Access ini bagus. Hal ini didasarkan pada hasil analisis variabel kualitas pelayanan pada 4 indikator kualitas pelayannya yaitu *Efficiency*, *Fullfilment*, *System availability*, *Privacy*. Pada keempat indikator tersebut, indikator *Efficiency* dan *Fullfilment* memiliki hasil yang lebih tinggi daripada dua indikator lainnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa pertimbangan dan kemungkinan responden untuk membeli tiket kereta api online setelah mengetahui informasi dari orang lain.
3. Berdasarkan penelitian yang telah diteliti dengan menggunakan analisis kolerasi, analisis regresi sederhana dan uji T mengenai variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) terdapat hubungan positif. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pelanggan pengguna KAI Acces dengan tingkat yang rendah

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna KAI Access. Maka dapat diajukan beberapa saran dan rekomendasi sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi KAI Access untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan maupun penelitian selanjutnya dalam mengambil suatu kebijakan.

1. Berdasarkan hasil menyatakan bahwa *System availability* memiliki skor yang rendah dari keseluruhan indikator kualitas pelayanan. Oleh karena itu KAI Access perlu peningkatan dalam pelayanan terkait informasi seperti pada tampilan dan fitur yang bisa lebih sederhana, dan dalam proses pembayaran yang masih sedikit pemilihan metode pembayarannya, serta meningkatkan pada fitur yang sudah ada. Sedangkan indikator
2. Berdasarkan gambaran terkait perilaku kualitas pelayanan diperlukan untuk lebih maksimal dan perlu meningkatkan pelayanan informasi dalam hal sistem, agar kinerja sistem pelayanan aplikasi KAI Access dapat berjalan dengan baik dan efisien, agar tidak terjadi server error.
3. Berdasarkan saran dan kritik bagi responden untuk mengetahui keluhan dari kualitas pelayanan KAI Access pada kuesioner penelitian. Mayoritas responden meminta untuk sistem lebih di tingkatkan lagi. Terdapat juga kritik mengenai aplikasi KAI Access terkait informasi tiket masih kurang jelas dan tidak sesuai.
4. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan pada penelitian agar melakukan faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pembelian tiket kereta api online yang diteliti pada penelitian ini.