

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pelaksanaan kualitas jasa yang dilakukan oleh PT KA (Persero) Daop II Bandung, yaitu :
 - a. Tanggapan responden terhadap pelaksanaan dimensi *tangibles* terhadap loyalitas PT KA (Persero) Daop II Bandung secara umum letak stasiun kereta api yang mendapat skor paling besar yaitu 395. Letak stasiun kereta api mendapat skor paling tinggi karena letaknya yang strategis mudah dijangkau oleh konsumennya dan dekat dengan terminal angkutan umum (Stasiun Hall) serta banyak terdapat taksi. Skor yang paling rendah adalah kondisi wc/toilet sebesar 304. Kondisi wc/toilet mendapat skor terendah karena menurut Kahumas PT KA Noor Hamidi masih ada penumpang yang merasa tidak puas dengan pelayanan PT KA khususnya pada beberapa kereta api masih terdapat wc/toilet yang bau dan kotor.
 - b. Tanggapan responden terhadap pelaksanaan dimensi *empathy* terhadap loyalitas PT KA (Persero) Daop II Bandung secara umum respon karyawan dalam menanggapi keluhan konsumen yang mendapat skor paling besar yaitu 343, karena menurut responden, karyawan PT KA (Persero) Daop II Bandung dianggap cepat dalam menanggapi keluhan

konsumen. Untuk skor yang paling rendah adalah kepedulian karyawan dalam menanggapi keluhan penumpang sebesar 328, karena karyawan dalam memberikan pelayanan masih ada yang menilai kurang peduli dalam menanggapi keluhan konsumen.

- c. Tanggapan responden terhadap pelaksanaan dimensi *responsiveness* terhadap loyalitas PT KA (Persero) Daop II Bandung yang mendapat skor paling besar adalah kecepatan karyawan dalam melayani penumpang sebesar 343 karena tingkat kecepatan karyawan dalam melayani penumpang dinilai cepat dan mendapat respon yang baik dari konsumennya. Skor yang paling rendah adalah tingkat kecepatan PT KA (Persero) Daop II Bandung dalam merespon SMS/*email* konsumen mengenai informasi layanan kereta api melalui 3499 dan info@kereta-api.com serta *website* www.info-kereta-api.com sebesar 282, karena konsumen kereta api jarang menggunakan layanan tersebut, mereka lebih memilih datang langsung ke stasiun untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.
- d. Tanggapan responden terhadap pelaksanaan dimensi *reliability* terhadap loyalitas PT KA (Persero) Daop II Bandung yang mendapat skor paling besar adalah frekuensi keterlambatan kereta api saat tiba (dari Jakarta menuju Bandung) sebesar 372. Keterlambatan waktu tiba tersebut banyak disebabkan oleh berbagai faktor misalnya masalah teknis. Skor yang paling rendah yaitu frekuensi keterlambatan kereta api saat berangkat sebesar 318, karena masih terdapat kereta api yang berangkat tidak sesuai

dengan jadwal keberangkatan atau terlambat tetapi pada saat ini PT KA (Persero) Daop II Bandung sedang berusaha memperbaiki keterlambatan waktu keberangkatan agar bisa mencapai 0 menit (tidak diperkenankan kereta api terlambat berangkat).

- e. Tanggapan responden terhadap pelaksanaan dimensi *assurance* terhadap loyalitas PT KA (Persero) Daop II Bandung yang mendapat skor paling besar adalah kepastian jaminan asuransi yang diberikan oleh PT KA terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan sebesar 344, karena konsumen percaya bahwa PT KA (Persero) Daop II Bandung akan memberi jaminan asuransi apabila terjadi kecelakaan yang membahayakan keselamatan konsumen dan PT KA (Persero) Daop II Bandung bekerja sama dengan PT Jasa Rahardja memberikan jaminan asuransi kepada penumpangnya apabila terjadi kecelakaan berupa santunan atau uang. Skor yang paling rendah yaitu keamanan dalam perjalanan kereta api sebesar 304 hal ini disebabkan oleh masih maraknya kasus pencurian yang terjadi di dalam transportasi umum seperti kereta api.
2. Tingkat loyalitas penumpang PT KA (Persero) Daop II Bandung jurusan Bandung-Jakarta berada pada tahapan *Repeat customers* yaitu pelanggan yang telah melakukan pembelian dua kali atau lebih terhadap barang/jasa atau perusahaan yang sama.
 3. Kualitas jasa memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap loyalitas penumpang PT KA (Persero) Daop II Bandung jurusan Bandung-Jakarta khususnya pada penumpang kereta Parahyangan kelas bisnis sebesar 69,92%

dan diantara kelima dimensi kualitas jasa dimensi *responsiveness* yang memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dengan keempat dimensi lainnya yaitu sebesar 17,97%.

5.2 Rekomendasi

Adapun saran untuk meningkatkan loyalitas penumpangnya, PT KA (Persero) Daop II Bandung harus terus berupaya mempertahankan dan memperbaiki kinerjanya khususnya kualitas jasa. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut :

1. Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian ini terhadap pelaksanaan kualitas jasa :
 - a. Dimensi *tangibles* skor yang paling rendah adalah kondisi wc/toilet sebesar 304. PT KA (Persero) Daop II Bandung harus lebih giat meningkatkan fasilitas fisik diantaranya :
 - a). Memperbaiki dan meningkatkan kebersihan WC/toilet di dalam kereta api.
 - b). Memperbaiki sistem persinyalan, rel kereta api, fungsi kipas angin, kondisi gerbong serta kondisi ruangan atau tempat duduk yang tersedia di dalam kereta api.
 - c). Perbaiki gedung stasiun kereta api.
 - d). Memperbanyak jumlah kereta api yang layak untuk digunakan.
 - b. Dimensi *emphaty* skor yang paling rendah adalah kepedulian karyawan dalam menanggapi keluhan penumpang sebesar 328. PT KA (Persero) Daop II Bandung harus lebih perhatian dan peduli konsumennya dan meningkatkan

pelayanannya misalnya dengan menyediakan kotak kritik, saran atau keluhan sehingga perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan personnel pelanggannya.

- c. Dimensi *responsiveness* skor yang paling rendah adalah tingkat kecepatan PT KA (Persero) Daop II Bandung dalam merespon SMS/*email* konsumen mengenai informasi layanan kereta api melalui 3499 dan info@kereta-api.com serta *website* www.info-kereta-api.com sebesar 282, karena konsumen kereta api jarang menggunakan layanan tersebut, mereka lebih memilih datang langsung ke stasiun untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. PT KA (Persero) Daop II Bandung harus lebih mempromosikan dan menginformasikan kepada masyarakat layanan informasi tersebut misalnya dengan membuat selebaran atau brosur.
- d. Dimensi *reliability* skor yang paling rendah yaitu frekuensi keterlambatan kereta api saat berangkat sebesar 318, karena masih terdapat kereta api yang berangkat tidak sesuai dengan jadwal keberangkatan atau terlambat. PT KA (Persero) Daop II Bandung harus lebih berusaha memperbaiki waktu tempuhnya sehingga keterlambatan waktu keberangkatan bisa mencapai 0 menit (tidak diperkenankan kereta api terlambat berangkat).
- e. Dimensi *assurance* untuk skor yang paling rendah yaitu keamanan dalam perjalanan kereta api sebesar 304, sehingga PT KA (Persero) Daop II Bandung harus lebih meningkatkan lagi keamanan dan keselamatan para penumpangnya yaitu dengan memperbaiki sistem manajemen keamanan dan keselamatan baik karyawan maupun penumpangnya.

2. Tingkat loyalitas penumpang PT KA (Persero) Daop II Bandung jurusan Bandung-Jakarta berada pada tahapan *Repeat Customers*, agar penumpang dapat naik tingkatannya ke tahap loyalitas selanjutnya maka perusahaan harus memperbaiki kualitas jasanya.
3. Dimensi *responsiveness* yang memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dengan keempat dimensi lainnya yaitu sebesar 17,97%, oleh karena itu untuk keempat dimensi lainnya (*tangibles*, *empathy*, *reliability* dan *assurance*) harus lebih ditingkatkan kualitasnya dan untuk lebih menarik perhatian para penumpangnya perusahaan bisa mengadakan :
 - a. Dimensi *tangibles* dengan meningkatkan kebersihan WC/toilet, kelayakan jalan kereta api, kondisi gerbong, rel serta ruangan atau tempat duduk yang rusak dan lain sebagainya yang berhubungan dengan fasilitas fisik.
 - b. Dimensi *emphaty* dengan memberikan perhatian *personnel* kepada pelanggannya, berupa souvenir yang menarik dan sederhana sehingga penumpang merasa dihargai.
 - c. Dimensi *responsiveness* dengan lebih mempromosikan fasilitas SMS/*email*/*website* kereta api kepada masyarakat melalui iklan selebaran.
 - d. Dimensi *reliability* dengan memperbaiki waktu tempuh kereta api agar sesuai dengan jadwal perjalanan.
 - e. Dimensi *assurance* dengan melaksanakan perbaikan manajemen keselamatan dan keamanan serta berusaha menumbuhkan kepercayaan konsumen.

