

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero), survey tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) pada penumpang kereta api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta di Stasiun Besar Bandung, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang bersifat empirik mengenai kualitas layanan sistem informasi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero), secara umum kualitas layanan sistem informasi berada pada kategori sedang atau cukup berkualitas. Dan didapat bahwa indikator kualitas layanan sistem informasi yang paling tinggi adalah dimensi kualitas kemampuan melayani pelanggan (*assurance*). Hal ini dikarenakan sebagian besar pelanggan menyadari bahwa jika perusahaan tidak mampu melayani keinginan atau kebutuhan pelanggan dengan baik maka pelanggan akan merasa kecewa dan akhirnya tidak akan timbul suatu kepuasan di benak pelanggan. Karena suatu pekerjaan dalam melayani pelanggan akan dikatakan berhasil jika perusahaan tersebut mampu melayani keinginan atau kebutuhan pelanggan dengan baik sehingga pada akhirnya akan timbul kepuasan di benak pelanggan. Sedangkan indikator yang paling rendah adalah dimensi kualitas kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*). Hal

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

ini dikarenakan sebagian besar pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki pemahaman yang kurang terhadap keinginan atau kebutuhan pelanggan meskipun sebenarnya hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan karena akan berujung pada kepuasan pelanggan.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang bersifat empirik mengenai kepuasan pelanggan, secara umum tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup puas. Didapati bahwa dimensi kualitas kemampuan melayani pelanggan (*assurance*) yang mendapatkan nilai kepuasan paling tinggi dari para pelanggan. Hal ini dikarenakan sebagian besar pelanggan menginginkan perusahaan yang akan mampu melayani keinginan dan kebutuhannya dengan sebaik-baiknya agar pelanggan tidak merasa kecewa terhadap layanan yang diberikan. Sedangkan dimensi kualitas fisik sistem informasi (*tangible*) yang mendapatkan nilai kepuasan paling rendah dari pelanggan. Hal ini dikarenakan sebagian besar pelanggan merasa kondisi, kelengkapan dan kesesuaian fasilitas fisik sistem informasi masih perlu dibenahi.
3. Kualitas layanan sistem informasi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat korelasi yang sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan sistem informasi yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

## 5.2 Saran

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Penulisinginmemberikanbeberapa saran yang mungkin dapatmembantudalampengembanganyang mungkin bisa dilakukan selanjutnya terhadap Sistem Informasi *Rail Ticketing System* di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada khususnya dan di BUMN atau sebuah perusahaan lain pada umumnya yaitu :

1. PT. Kereta Api Indonesia (Persero)sebaiknyaharusterusberusahamelakukanpeningkatan, pengembangan serta inovasi dalamkualitas layanan sistem informasi *Rail Ticketing System* atau sistem pemesanan tiket kereta api secara elektronik ini baik dalam hal teknis maupun non teknis, sehinggatingkatkepuasan pelanggandapatrusmeningkat.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang bersifat empirik, mengenai kualitasfisiksisteminformasi(*tangible*)dinilai oleh responden kedalam kategori cukup berkualitas. Artinya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus lebih memperhatikan kondisi kualitasfisiksisteminformasi(*tangible*)ini dari beberapa indikator seperti dayatariktampilan*website*, kelengkapanfasilitasfisikyng ditawarkan di loket, kesesuaianfasilitasfisikdenganyang layanan yang diberikan dan indikator-indikator lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang bersifat empirik, mengenai kualitaskemampuanmemahamikebutuhanpelanggan(*empathy*)dinilai oleh responden kedalam kategori cukup berkualitas. Artinya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus lebih memperhatikan kondisi

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

kualitas kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*) ini dari beberapa indikator seperti kemudahan pegawai untuk dihubungi dalam pelayanan dan menangani keluhan, kemampuan pegawai memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan kemampuan pegawai membangun minat pelanggan untuk menggunakan layanan sistem informasi kembali serta indikator-indikator lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

