

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian, dan pengujian *path analysis* yang dilaksanakan mengenai analisis *service experience* dalam menciptakan kepuasan penumpang kereta wisata PT. Kereta Api Pariwisata, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *service experience* kereta wisata PT. Kereta Api Pariwisata mendapat penilaian yang baik dari penumpang kereta wisata PT. Kereta Api Pariwisata. Penilaian tertinggi diperoleh oleh *benefit* sedangkan penilaian terendah diperoleh oleh *accessibility* seperti dijelaskan di bawah ini:
 - a. Secara keseluruhan *service experience* kereta wisata PT. Kereta Api Pariwisata sudah baik, terutama *benefit*, dikarenakan penumpang kereta wisata yang melakukan perjalanan wisata merasakan bahwa manfaat-manfaat dari kinerja PT. Kereta Api Pariwisata memberikan keuntungan. Keuntungan yang sangat terasa didapat dari manfaat konsistensi pelayanan kereta wisata dengan selalu bersikap ramah dan informatif. Keramahamahan dan pelayanan yang informatif dapat memberikan rasa nyaman kepada penumpang selama melakukan perjalanan wisata.

Keuntungan yang didapat dengan adanya informasi yang mudah

Wulan Sari, 2011

diperoleh di stasiun-stasiun kereta api, *call center*, dan *web-site* belum dirasa menguntungkan karena penumpang yang melakukan perjalanan wisata dengan menggunakan kereta wisata masih merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai kereta wisata. Informasi kereta wisata berupa brosur tidak diletakan di tempat-tempat yang mudah dijangkau sehingga penumpang sulit untuk mendapatkan brosur tersebut. Informasi yang terdapat di *web-site* belum mendetail sehingga informasi yang didapat belum maksimal.

b. *Accessibility* mendapatkan penilaian terendah. Hal ini dikarenakan penumpang yang melakukan perjalanan wisata dengan menggunakan kereta wisata masih merasakan kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai kereta wisata melalui *web-site* karena informasi yang diberikan PT. Kereta Api melalui *web-site* masih bersifat umum dan belum mendetail. Namun demikian, penumpang kereta wisata merasa bahwa pengalaman yang didapat dari kemudahan akses dalam melakukan pemesanan jadwal keberangkatan kereta wisata dan ketersediaan jadwal keberangkatan kereta wisata yang sesuai dengan jadwal yang diinginkan dinilai sudah baik.

2. Gambaran mengenai kepuasan penumpang kereta wisata PT. Kereta Api Pariwisata secara umum mendapat penilaian yang sangat puas dari penumpang kereta wisata PT. Kereta Api Pariwisata. Aspek yang memperoleh penilaian kepuasan tertinggi adalah kepuasan terhadap *benefit* (keuntungan) hal ini dikarenakan keuntungan yang diberikan kereta wisata

Wulan Sari, 2011

untuk penumpangnya seperti konsistensi pelayanan kereta wisata dengan selalu bersikap ramah dan informatif, manfaat yang didapat setelah melakukan perjalanan wisata dengan menggunakan kereta wisata membuat penumpang merasa diuntungkan, dan adanya informasi yang mudah diperoleh di stasiun-stasiun kereta api, *call center*, dan *web-site*, sehingga penumpang merasa puas setelah melakukan perjalanan dengan menggunakan kereta wisata. Faktor yang mendapat nilai kepuasan terendah yaitu *accessibility* karena penumpang masih merasakan kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai kereta wisata.

3. *Service experience* memberikan pengaruh dalam menciptakan kepuasan penumpang kereta wisata PT. Kereta Api Pariwisata, namun tidak semua dalam sub variabel penilaian terhadap *service experience* dapat menciptakan kepuasan penumpang kereta wisata dan memberikan pengaruh yang besar. Terdapat satu sub variabel yang tidak memberikan pengaruh begitu besar terhadap kepuasan, yaitu *environment*. Artinya keenam sub variabel lainnya yaitu *incentive*, *accessibility*, *convenience*, *utility*, *benefit*, dan *trust* memberikan pengaruh yang cukup kuat dalam menciptakan kepuasan penumpang kereta wisata PT. Kereta Api Pariwisata. Dengan demikian, apabila terjadi peningkatan kualitas dalam *service experience*, terutama dalam kualitas *environment* maka dapat memperkuat rangsangan kepada penumpang kereta wisata supaya tercipta kepuasan penumpang kereta wisata dan diharapkan dapat menjadi penumpang yang loyal.

5.2 Rekomendasi

Service experience terjadi ketika penumpang kereta wisata melakukan interaksi dengan perusahaan sebagai penyedia jasa berkaitan dengan proses pelayanan. *Service experience* merupakan total nilai emosional dan fungsional suatu jasa yang dikonsumsi, dalam hal ini penulis mencoba memberikan saran seperti hal-hal berikut:

1. Secara keseluruhan *service experience* kereta wisata PT. Kereta Api Pariwisata sudah dilakukan dengan baik. Dalam penilaian tingkat pengaruh variabel *service experience* terhadap kepuasan penumpang kereta wisata, *environment* tidak memberikan pengaruh yang baik dalam menciptakan kepuasan penumpang kereta wisata yang disebabkan oleh tema kebudayaan yang ditampilkan di dalam kereta wisata belum spesifik dan belum memberikan pengetahuan kebudayaan yang tinggi terhadap penumpang. Oleh karena itu, PT. Kereta Api Pariwisata diharapkan dapat meningkatkan kespesifikan tema kebudayaan yang digunakan sehingga selain menambah keindahan kereta, pengetahuan yang didapat oleh penumpang kereta wisata dapat meningkat karena kebudayaan yang ditampilkan sesuai dengan kebudayaan Bali, Toraja, dan Nusantara yang sebenarnya sehingga penumpang akan merasakan kepuasan dari tampilan *environment* yang diberikan PT. Kereta Api Pariwisata.

Kespesifikan tema kebudayaan dapat dilakukan dengan cara penggunaan kain-kain Bali sebagai gorden, sarung bantal, ataupun hanya memajang kain

tenun Bali. Memajang ukiran-ukiran atau patung-patung yang berasal dari Wulan Sari, 2011

Bali pun dapat dilakukan untuk memperkuat kespesifikan tema di kereta wisata Bali. Penyediaan informasi berupa ensiklopedi sederhana yang berisi peta wilayah Bali, objek-objek wisata yang bisa dikunjungi di Bali, benda-benda khas Bali juga dapat disediakan PT. Kereta Api Pariwisata di dalam kereta wisata untuk menambah pengetahuan penumpang yang menggunakan kereta wisata dalam melakukan perjalanannya.

Begitu pula dengan kereta wisata Toraja. Kain-kain tenun khas toraja bisa dijadikan aksesoris penghias kereta wisata untuk menambah kespesifikan tema kebudayaan didalam kereta wisata. Ensiklopedi mengenai Toraja disediakan supaya penumpang kereta wisata dapat mengetahui tentang Toraja dengan membaca ensiklopedi tersebut ketika mengisi waktu selama melakukan perjalanan wisata dengan menggunakan kereta wisata.

Kespesifikan tema kereta wisata Nusantara dapat dimaksimalkan dengan cara memasang gambar-gambar yang menceritakan macam-macam kebudayaan di Indonesia seperti gambar-gambar suku adat yang terdapat di Indonesia, informasi tempat-tempat wisata yang dapat dikunjungi ketikberwisata di Indonesia, ataupun penguunaan kain batik sebagai kain nasional sebagai aksesoris penghias kereta wisata Nusantara.

2. Faktor *accessibility* masih mendapatkan penilaian rendah dari penumpang yang melakukan perjalanan wisata. Informasi mengenai kereta wisata dirasa masih sulit ditemukan sehingga PT. Kereta Api Pariwisata perlu untuk memberikan informasi mengenai kereta wisata melalui *web-site* secara lebih mendetail. Seperti mencantumkan fasilitas yang didapatkan ketika

Wulan Sari, 2011

melakukan perjalanan wisata dengan menggunakan kereta wisata serta biaya yang diperlukan untuk dapat melakukan perjalanan wisata dengan menggunakan kereta wisata. Meletakkan brosur di stasiun-stasiun kereta api di tempat yang sering dilewati oleh pengunjung stasiun sehingga brosur tersebut mudah dijumpai oleh pengunjung stasiun kereta api sehingga informasi mengenai kereta wisata akan tersampaikan dengan mudah.

3. Berdasarkan analisis *performance-importance* yang dilakukan diketahui atribut-atribut yang memerlukan prioritas penanganan oleh perusahaan karena keberadaan atribut-atribut ini yang dinilai sangat penting oleh penumpang sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan karena belum sesuai dengan yang diharapkan penumpang seperti kesesuaian harga dengan pelayanan dan jasa yang diberikan, kemudahan dalam mendapatkan informasi, keindahan kereta wisata, tingkat pengetahuan yang didapat dari tema kebudayaan kereta wisata, dan kemampuan PT. Kereta Api Pariwisata dalam menciptakan kepercayaan penumpang terhadap ketepatan waktu keberangkatan kereta wisata dan membangun kepercayaan penumpang terhadap produk yang ditawarkan dan jasa yang dapat memberikan kepuasan.

Atribut-atribut yang perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang sehingga dapat memuaskan penumpang diantaranya adalah pengalaman yang didapat penumpang dalam melakukan pemesanan jadwal

keberangkatan kereta wisata, pelayanan dan konsistensi pelayanan yang

diberikan pramugari/pramugara, manfaat pelayanan informasi yang diberikan pramugari/pramugara, keeksklusifan, keindahan dan kenyamanan, serta kesenangan yang diperoleh dari fasilitas hiburan berupa fasilitas karaoke, adanya informasi kereta wisata yang mudah diperoleh di stasiun-stasiun kereta api, *call center*, dan *web-site*, dan manfaat yang didapat setelah melakukan perjalanan dengan menggunakan kereta wisata.

PT. Kereta Api Pariwisata dapat mempertimbangkan untuk menghapus atribut-atribut berikut ini karena atribut-atribut ini dirasakan tidak terlalu penting oleh penumpang kereta wisata dan kinerja yang diberikan PT. Kereta Api Pariwisata belum maksimal. Atribut-atribut tersebut adalah kestrategisan stasiun yang dapat memudahkan penumpang untuk menuju stasiun, tersedianya informasi kereta wisata di *travel agent* sehingga memudahkan penumpang untuk mengetahui informasi dan melakukan pemesanan kereta wisata, kespesifikan dan kesesuaian tema kebudayaan Bali, Toraja, dan Nusantara yang ditampilkan dalam kereta wisata dan kenyamanan yang ditimbulkan oleh *Air Conditioner*.

Atribut-atribut yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya oleh penumpang kereta wisata dan dianggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut-atribut tersebut akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh PT. Kereta Api Pariwisata antara lain pengaruh harga terhadap keinginan untuk menggunakan kereta wisata, prosedur pemesanan kereta wisata, kenyamanan ketika melakukan pemesanan, keteraediaan

jadwal keberangkatan sesuai dengan keinginan penumpang, manfaat

tersedianya makanan dan minuman, tersedianya *meeting room*, ruang VVIP (di kereta wisata Bali dan kereta wisata Toraja), balkon VIP (di kereta wisata Nusantara), interaksi penumpang dengan pramugari yang dibangun melalui fasilitas hiburan dan interaksi dengan pramugari/pramugara saat mempresentasikan kereta wisata.

4. Tingkat kepuasan penumpang kereta wisata PT. Kereta Api Pariwisata dirasa puas. Mayoritas penumpang baik penumpang kereta wisata Bali, kereta wisata Toraja, maupun penumpang kereta wisata Nusantara merasa puas terhadap jasa dan pelayanan yang telah diberikan PT. Kereta Api Pariwisata. Namun, PT. Kereta Api Pariwisata perlu terus meningkatkan kinerja dari atribut-atribut *service experience* serta meningkatkan keragaman jenis kereta wisata dengan tema kebudayaan yang lebih beragam sehingga penumpang bisa mendapatkan pilihan kereta wisata yang dapat digunakan dalam melakukan perjalanan wisata sekaligus menambah pengetahuan mengenai kebudayaan Indonesia lebih banyak lagi.
5. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti hanya melakukan penelitian dengan survei terhadap penumpang kereta wisata domestik saja dikarenakan berdasarkan data jumlah penumpang yang menggunakan kereta wisata yang telah didapat, mayoritas adalah wisatawan domestik. Rekomendasi untuk peneliti berikutnya diharapkan dapat meneliti kepuasan penumpang kereta wisata yang berasal dari mancanegara supaya dapat mengetahui penilaian penumpang kereta wisata terhadap *service experience* dan seberapa besar kepuasan yang didapat penumpang kereta wisata yang berasal dari

Wulan Sari, 2011

mancanegara setelah melakukan perjalanan dengan menggunakan kereta wisata PT. Kereta Api Pariwisata.

