

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi yang dilaksanakan mengenai pengaruh kinerja modifikasi jasa terhadap keputusan menggunakan jasa KA Argo Parahyangan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden menyatakan bahwa kinerja modifikasi jasa pada KA Argo Parahyangan berada pada kategori sedang. Pelaksanaan kinerja modifikasi jasa mendapat tanggapan paling tinggi adalah pengembangan fitur, sedangkan perolehan paling rendah adalah pada pelaksanaan pengembangan gaya. Hal ini dapat disebabkan karena dengan adanya pengembangan fitur, dirasakan lebih bermanfaat untuk penumpang, karena dengan adanya pengembangan fitur dapat menunjang berbagai aktivitas saat dalam perjalanan.
2. Hampir seluruh responden menyatakan bahwa keputusan menggunakan jasa KA Argo Parahyangan berada pada kategori sedang. Hal ini dapat dilihat dari dimensi paling tinggi hingga yang terendah yaitu jumlah pembelian tiket KA Argo Parahyangan, pemilihan merek, pemilihan saluran pembelian, waktu pembelian, metode pembayaran, dan pemilihan produk.
3. Penerapan kinerja modifikasi jasa yang terdiri dari pengembangan kualitas, pengembangan fitur dan pengembangan gaya mempunyai pengaruh tinggi atau kuat terhadap keputusan menggunakan jasa KA Argo Parahyangan yang

didasarkan pada penilaian atas pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan saluran pembelian, waktu pembelian, jumlah pembelian dan metode pembayaran. Dimana semakin baik pelaksanaan kinerja modifikasi jasa maka akan semakin mempengaruhi keputusan menggunakan jasa.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai kinerja modifikasi jasa yang dapat meningkatkan keputusan menggunakan jasa, yaitu:

1. PT Kereta Api hendaknya lebih memperhatikan pelaksanaan kinerja modifikasi jasa pada KA Argo Parahyangan, kebanyakan responden menyatakan sudah baik tetapi ada beberapa responden yang menyatakan bahwa kinerja modifikasi jasa pada KA Argo Parahyangan tidak baik, untuk itu PT Kereta Api hendaknya lebih mengoptimalkan pelaksanaan kinerja modifikasi jasa pada KA Argo Parahyangan, terutama dalam pengembangan gaya yang mendapat skor terendah dari responden. Hendaknya PT. Kereta Api meningkatkan daya tarik interior dengan cara mengganti warna kursi yang sudah memudar agar lebih menarik lagi, selain itu pengecatan ulang interior akan mengesankan interior yang lebih menarik lagi, sehingga penumpang pun akan merasa nyaman.
2. Keputusan menggunakan jasa, diketahui bahwa pemilihan produk KA Argo Parahyangan mendapatkan nilai terendah dari responden. Sehingga KA Argo Parahyangan hendaknya meningkatkan kenyamanan dengan cara meningkatkan

kualitas layanan dan meminimalisir keterlambatan yang sering terjadi, sehingga waktu tempuh perjalanan sesuai dan tepat waktu.

3. Hasil penelitian menyatakan bahwa kinerja modifikasi jasa berpengaruh secara positif dalam peningkatan keputusan menggunakan jasa, maka penulis merekomendasikan agar PT. Kereta Api harus tetap menjaga dan mengembangkan lagi kinerja modifikasi jasa yang sudah terbentuk demi mewujudkan tujuan perusahaan.
4. Penelitian yang dilakukan pada KA Argo Parahyangan masih terbatas pada variabel kinerja modifikasi jasa dan keputusan menggunakan jasa. Untuk penelitian selanjutnya bisa dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti program promosi penjualan dan kualitas jasa yang dapat berpengaruh pada keputusan menggunakan jasa.