

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sebagai akhir dari rangkaian penelitian ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan PT Kereta Api Indonesia” yang di laksanakan di PT Kereta Api Indonesi (DAOP 8) Stasiun Gubeng Surabaya dengan mengacu pada pokok dan rumusan masalah penelitian dan hasil yang terkumpul, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut: Terdapat hubungan antara faktor tangible, responsiveness, reliability, assurance dan empathy dengan kepuasan konsumen.

Setiap faktor memberikan tingkat hubungan yang berbeda beda, Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang paling tinggi adalah responsiveness dengan angka MSA 0,662, kemudian faktor empathy memberikan angka MSA sebesar 0,590, di ikuti faktor assurance memberikan angka MSA sebesar 0,560, dan faktor reliability memberikan angka MSA sebesar 0,545, sedangkan faktor yang pengaruhnya paling rendah adalah faktor tangible atau bukti fisik yakni apa yang tampak oleh mata penumpang yang memberikan angka MSA sebesar 0,521, tetapi bukan berarti faktor tersebut kurang bagus, hanya saja pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang sedikit.

Masing masing faktor tentunya memberikan kontribusi yang berbeda beda apabila di ranking, faktor yang kontribusinya paling tinggi adalah faktor responsiveness, di ikuti dengan faktor empathy kemudian faktor assurance lalu faktor reliability dan yang terakhir adalah faktor tangible.

B. Saran

Dari serangkaian hasil penelitian yang peneliti lakukan serta kesimpulan yang ada, peneliti akan mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, yakni:

1. Bagi perusahaan

Kepada pihak instansi, hendaknya memperhatikan kembali faktor-faktor yang telah di teliti oleh peneliti, terutama faktor yang berhubungan dengan tangible atau bukti fisik. Faktor yang di maksud disini adalah apa yang Nampak di tempat kerja terutama yang berhubungan dengan konsumen seperti tempat duduk dan tempat antrian agar lebih di perindah dan di benahi lagi guna meningkatkan rasa puas dari para penumpang sendiri.

Faktor yang kedua adalah faktor responsiveness atau ketanggapan, faktor ini memiliki nilai tertinggi sehingga pihak instansi hendaknya mempertahankan apa yang telah di miliki sekarang.

2. Bagi Pihak Akademis

Hendaknya pihak akademis (kampus) sebagai pusat pendidikan meningkatkan hubungan yang positif terhadap perusahaan ataupun pihak lain yang dapat menyumbang keilmuan demi meningkatkan mutu dan kualitas lulusannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memang jauh dari sempurna, bagi penelitian selanjutnya yang mungkin berminat untuk melanjutkan atau meneliti kembali, mohon di perhatikan untuk hambatan hambatan yang di alami peneliti, hal ini guna memaksimalkan penelitian kembali yang akan di lakukan.