

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan *e-ticket* terhadap kepuasan pelanggan PT. KAI, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan sistem *e-ticket* PT KAI termasuk dalam kategori “baik” karena berada di interval 68,01% - 84%. Item pernyataan nomor 15 mendapat persetujuan paling rendah dari responden yaitu sebesar 69% dari skor ideal. Oleh karena itu, sistem layanan pada situs atau aplikasi *e-ticket* Kereta Api Indonesia yang tersebar di minimarket seluruh Indonesia perlu dievaluasi agar pelanggan tidak lagi mengalami gangguan saat mengakses situs atau aplikasi *e-ticket* Kereta Api Indonesia
2. Tingkat kepuasan pelanggan atas sistem *e-ticket* PT KAI termasuk dalam kategori “sangat tinggi” karena berada di interval 84,01% - 100%. Item pernyataan nomor 14 mendapat persetujuan paling rendah dari responden yaitu sebesar 78% dari skor ideal. Oleh karena itu, kecepatan akses pada situs atau aplikasi e-ticketing Kereta Api Indonesia yang tersebar di minimarket seluruh Indonesia perlu untuk lebih ditingkatkan.
3. Kualitas pelayanan *e-ticket* yang meliputi *efficiency*, *fullfillment*, *system availability*, dan *privacy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terlihat dari

nilai *sig.* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Tingkat pengaruh yang dihasilkan adalah sebesar 61%, sedangkan sisanya sebesar 39% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Implikasi Penelitian

Bagi PT. KAI kualitas pelayanan *e-ticket* pada dasarnya sudah sangat memuaskan bagi para pelanggan yang membeli tiket dengan sistem *e-ticket* tersebut. Akan tetapi pelanggan menilai bahwa kecepatan akses masih perlu ditingkatkan dan kinerja sistem *e-ticket* perlu dievaluasi agar bisa meminimalisir gangguan ketika pelanggan mengakses situs atau aplikasi *e-ticket* Kereta Api Indonesia.

5.3 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan sehubungan dengan kesimpulan penelitian, antara lain:

1. Disarankan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti layanan sistem elektronik di perusahaan lain, untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang pengaruh kualitas jasa sistem elektronik terhadap kepuasan pelanggan.
2. Sebaiknya responden yang dipilih tidak hanya mayoritas mahasiswa tetapi juga melibatkan masyarakat luas, sehingga hasil penelitian bisa berlaku secara umum.
3. Bagi peneliti selanjutnya juga bisa menambahkan variabel-variabel yang diduga kuat mampu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan sistem layanan elektronik.

4. Perlunya sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat tentang edukasi pelayanan *e-ticket* oleh pihak manajemen PT. KAI yang sekarang dibawah pimpinan Bpk. Ignatius Jonan agar masyarakat dapat mengetahui sistem *e-ticket* tersebut dan mendapatkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

