

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Terdapat 30 Variabel yang dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen

Tabel 6.1

Tabel Faktor – Faktor kepuasan Konsumen

<i>Dimensi Jasa</i>	No	Atribut Pernyataan
<i>Tangibles (bukti langsung)</i>	1	Kenyamanan Kendaraan
	2	Fasilitas Ekstra Bagasi bagi Penumpang
	3	Tempat Duduk Standar yang Baik
	4	Jumlah Stasiun/Pool pemberangkatan
	5	Kenyamanan Toilet di di Dalam Kendaraan
	6	Pengaturan Kesejukan Temperatur di Dalam Kendaraan
<i>Reability (keandalan)</i>	7	Tempat pemesanan tiket yang strategis
	8	Ketepatan Jadwal Keberangkatan
	9	Kesesuaian Harga dengan Penetapan Harga Resmi
	10	Ketepatan Jadwal Kedatangan
<i>Responsiveness(Daya tanggap)</i>	11	Kemudahan dalam memesan tiket (Reservasi Online, Telepon)
	12	Kecepatan Pelayanan Staf
	13	Kesediaan Staf Memberikan Informasi pada Penumpang
	14	Kesediaan Staf Menawarkan Fasilitas Tambahan pada Penumpang
	15	Ketersediaan Information Centre di Tempat Pemberangkatan
<i>Assurance(jaminan)</i>	16	Kecepatan Staf Memberikan Informasi
	17	Ketersediaan asuransi kecelakaan
	18	Adanya jaminan tanggung jawab penanganan kecelakaan
	19	Ketersediaan Penjelasan Keselamatan pada Penumpang
<i>Empati</i>	20	Kemampuan Supir/ Masinis Menimbulkan Rasa Aman Berkendara
	21	Keramahan Staf pada Penumpang
	22	Kesediaan Staf Mendengarkan Keluhan Penumpang
	23	Ketanggapan Staf pada Penumpang yang Mengalami Masalah
	24	Jumlah Stasiun/pool kedatangan
	25	Lokasi Stasiun/pool pemberangkatan dekat dengan pusat kota
	26	Lokasi Stasiun/pool pemberangkatan banyak dilalui kendaraan umum
	27	Lokasi Stasiun/pool kedatangan dekat dengan pusat kota
	28	Lokasi Stasiun/pool kedatangan banyak dilalui kendaraan umum
	29	Kemampuan Staf Memahami Kebutuhan Pelanggan
	30	Ketersediaan Sarana Call Centre Perusahaan

2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa konsumen belum merasa puas terhadap pelayanan atau kinerja dari KA Harina. Dimana kinerja tersebut lebih kecil dibandingkan dengan harapan dari konsumen. Hal ini merupakan ancaman karena mereka bisa berpindah jenis kendaraan jika mereka merasakan kinerja jenis kendaraan lain lebih baik dari pada kinerja KA Harina.
3. Keunggulan yang dimiliki oleh KA Harina dibandingkan dengan jenis kendaraan lainnya :
 - Jumlah Stasiun/Pool pemberangkatan
 - Kesesuaian Harga dengan Penetapan Harga Resmi
 - Ketersediaan Asuransi Kecelakaan
 - Adanya Jaminan Tanggung Jawab Penanganan Kecelakaan
 - Ketersediaan Penjelasan Keselamatan Pada Penumpang
 - Lokasi Stasiun/Pool Pemberangkatan Dekat dengan Pusat Kota
 - Lokasi Stasiun/Pool Pemberangkatan Banyak Dilalui Kendaraan Umum
 - Lokasi Stasiun/Pool Kedatangan Dekat dengan Pusat Kota
 - Lokasi Stasiun/Pool Kedatangan Banyak Dilalui Kendaraan Umum
4. Kelemahan yang dimiliki oleh KA Harina dibandingkan dengan travel lainnya adalah :
 - Fasilitas Bagasi Bagi Penumpang
 - Kenyamanan Toilet Dalam Kendaraan
 - Ketepatan Jadwal Kedatangan
 - Pengaturan Kesejukan Temperatur di Dalam Kendaraan
 - Ketepatan Jadwal Keberangkatan
 - Kemampuan Supir/Masinis Menimbulkan Rasa Aman Berkendara

- Keramahan Staf Pada Penumpang
 - Ketanggapan Staf pada Penumpang yang Mengalami Masalah
 - Jumlah Stasiun/Pool Kedatangan
5. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan KA Harina untuk meningkatkan kepuasan konsumen KA Harina adalah :
- Untuk Fasilitas Eksta Bagasi bagi Penumpang , perlu ditambahkan pada setiap gerbong dengan mencari tempat yang dapat di isi dengan koper-koper atau barang bawaan penumpang yang tidak dibuka selama perjalanan. Dimana pada Kereta Api disetiap ujungnya terdapat 2 buah toilet, karena adanya permintaan bagasi tersebut, sebaiknya salah satu dari toilet yang berada di ujung tersebut dijadikan bagasi yang dapat dikunci oleh para pramugari/gara, dan dibuka kembali apabila telah mencapai tujuan.
 - Kenyamanan Toilet Dalam Kendaraan, Dalam hal kenyamanan toilet dalam kendaraan sebaiknya pihak Kereta Api Harina membersihkan terlebih dahulu toilet tersebut sebelum jam keberangkatan, selain hal tersebut penulis juga mengusulkan :
 - Sebaiknya selama dalam perjalanan toilet diperiksa dan dibersihkan secara rutin.
 - Air di dalam toilet sebaiknya perlu dijaga agar terus ada.
 - Menambahkan sabun pada toilet.
 - Menambahkan tisu didalam toilet.
 - Untuk meningkatkan kinerja KA Harina dalam hal Pengaturan Kesejukan Temperatur di Dalam Kendaraan , Pada Kereta Api Harina pengaturan kesejukan temperatur ruangan dilakukan secara terpusat. Sehingga penyesuaian temperatur hanya dapat dilakukan oleh teknisi Kereta Api, biasanya teknisi Kereta Api hanya mengatur temperatur pada waktu keberangkatan saja, maka penulis mengusulkan :

- Teknisi harus peka terhadap temperatur ruangan penumpang, dengan mengontrol temperatur ruangan penumpang, teknisi dapat menyesuaikan temperatur selama perjalanan.
- Sebaiknya pihak Kereta Api Harina menambahkan alat detektor disetiap sudut Kereta Api, sehingga dengan adanya detektor tersebut teknisi dapat mengontrol temperatur dalam ruangan tersebut dari pusat ruang control.
- Sebaiknya Temperatur disesuaikan dengan suhu normal yaitu 25 derajat celsius.
- Untuk meningkatkan kinerja KA Harina dalam hal ketepatan waktu keberangkatan dan ketepatan waktu kedatangan, Hal ini berkaitan dengan kesiapan Kereta Api Harina untuk berangkat kemudian halangan yang timbul selama perjalanan, jadi bilamana ada halangan dalam perjalanan maka jadwal kedatangan Kereta Api Harina akan meleset, maka dari itu penulis mengusulkan :
 - Menghitung kembali waktu keberangkatan dan kedatangannya.
 - Sangat berkaitan dengan pengaturan lalu lintas atau sinyal dari perjalanan Kereta Api. Karena itu manajemen PT.KAI perlu mengatur lalu lintas Kereta Api dengan lebih baik lagi sehingga jalur yang akan dilewati KA Harina kosong pada waktunya.
 - Mengingatkan para pelanggan lewat telepon bagi pelanggan yang membeli tiket secara reservasi
 - Checkup kesiapan gerbong beberapa menit sebelum jam keberangkatan, terutama bagian rem dan elektrik, bagian AC, lampu dan Tv yang ada di dalam setiap Gerbong.
- Untuk meningkatkan kinerja KA Harina dalam hal Kemampuan Supir/masinis Menimbulkan Rasa Aman Berkendara. Dalam hal ini PT.KAI perlu mencegah terjadinya kecelakaan yang dapat menimbulkan korban materil maupun manusia. Hal ini dapat dilaksanakan dengan menerapkan atau mengingatkan disiplin pengatur perjalanan, disiplin masinis, perbaikan rel, sinyal-sinyal lalu

lintas Kereta Api dan lain-lain. Sebenarnya PT.KAI dapat dipecah menjadi 2 bisnis yang berbeda, bisnis 1 adalah bisnis penyediaan kalan baja atau rel (seperti halnya kalan tol), yang je 2 adalah bisnis transportasi yang dapat dilaksanakan oleh perusahaan lain. Jadi bisnis jalan baja itu akan memperoleh masukan dari penyewa/pengguna jalan baja, sedangkan bisnis transportasi Kereta Api akan hidup dari pengguna jasa Kereta Api. Dengan demikian PT.KAI dapat lebih berkonsentrasi pada penyediaan jalan baja.

- Untuk meningkatkan kinerja KA Harina dalam hal Keramahan Staf Pada Penumpang dan Ketanggapan staf pada penumpang yang mengalami masalah. Diketahui bahwa fungsi pelayanan harus dilakukan oleh karyawan yang memiliki perilaku ramah, tanggap, empati, dan yakin memahami tugasnya. Untuk dapat memperoleh Tenaga pramugari/gara yang demikian dapat dilakukan melalui seleksi yang ketat dan pelatihan yang baik. Sehubungan dengan manajemen Kereta Api Harina menyerahkan tanggung jawab pelayanan kepada perusahaan kontraktor/outsourcing maka persyaratan dan sanksi bagi perusahaan kontraktor harus lebih diperketat dan pengawasan terhadap kinerja perusahaan kontraktor harus lebih ketat. Bila mana dirasakan bahwa pengendalian hal tersebut tidak mungkin diserahkan kepada perusahaan kontraktor, maka kewajiban melayani penumpang dapat dilaksanakan oleh manajemen PT. Harina.
- Jumlah Stasiun/pool kedatangan. Karena penambahan stasiun/pool kedatangan sangat sulit untuk dilaksanakan, maka seyogyanya manajemen Kereta Api Harina melihat lebih dalam apa yang tersirat dibalik pernyataan konsumen tersebut, disini penumpang menginginkan adanya transport yang mudah didapat, aman, murah dan nyaman dari lokasi stasiun untuk mencapai tempat tujuan.