

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa seluruh nilai *Measure of Service Adequacy* (MSA) bernilai positif yang berarti bahwa layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif saat ini masih berada di atas batas toleransi yang dimiliki penumpang. Sementara itu nilai *Measure of Service Superiority* (MSS) bernilai negatif. yang berarti bahwa layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif saat ini masih berada di bawah layanan yang diharapkan oleh penumpang.
2. Jika nilai MSA positif dan nilai MSS negatif, artinya layanan sekarang berada di dalam *Zone of Tolerance* (ZOT). Penumpang merasa tidak puas terhadap layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif tapi masih dapat menerima atau mentoleransi kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Seluruh variabel layanan KA Parahyangan kelas Eksekutif masih memerlukan perbaikan dikarenakan nilai *Measure of Service Superiority* (MSS) bernilai negatif yang berarti bahwa layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif saat ini masih berada di bawah layanan yang diharapkan oleh penumpang Berikut adalah urutan posisi ZOT tiap pernyataan dari yang terendah hingga tertinggi yang sekaligus menentukan urutan prioritas perbaikan :
 1. Pernyataan nomor 7→ Kenyamanan toilet kereta api
 2. Pernyataan nomor 31→ Kecepatan perbaikan jika terjadi kerusakan pada kereta api

3. Pernyataan nomor 16→ Keramahan pegawai kereta api dalam menyapa penumpang saat penumpang menuruni gerbong
4. Pernyataan nomor 23→ Kesesuaian fasilitas fisik yang diberikan dengan status kereta api sebagai kereta api kelas eksekutif
5. Pernyataan nomor 6→ Kondisi kaca jendela kereta api
6. Pernyataan nomor 27→ Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api
7. Pernyataan nomor 24→ Kesesuaian layanan yang diberikan dengan status kereta api sebagai kereta api kelas eksekutif
8. Pernyataan nomor 28→ Ketanggapan pegawai kereta api untuk membantu saat melihat ada penumpang yang memerlukan bantuan
9. Pernyataan nomor 29→ Kecepatan pegawai kereta api mendatangi penumpang ketika dipanggil
10. Pernyataan nomor 22→ Keamanan kereta api pada saat berhenti di stasiun persinggahan
11. Pernyataan nomor 2→ Kebersihan gerbong kereta api
12. Pernyataan nomor 30→ Kecepatan pegawai kereta api dalam memberikan layanan kepada penumpang
13. Pernyataan nomor 11→ Kemudahan untuk meminta bantuan pada pegawai kereta api
14. Pernyataan nomor 13→ Kemudahan melakukan pembelian makanan ringan
15. Pernyataan nomor 21→ Keamanan barang-barang penumpang dalam kereta api
16. Pernyataan nomor 1→ Keindahan interior kereta api
17. Pernyataan nomor 14→ Kepedulian dan sikap terbuka pegawai kereta api terhadap keluhan penumpang
18. Pernyataan nomor 15→ Keramahan pegawai kereta api dalam menyambut penumpang saat penumpang menaiki gerbong
19. Pernyataan nomor 17→ Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi tentang menu makanan yang tersedia

20. Pernyataan nomor 25 → Ketepatan dalam penyajian makanan sesuai dengan pesanan penumpang
 21. Pernyataan nomor 18 → Kebersihan *snack* yang diberikan kepada penumpang
 22. Pernyataan nomor 20 → Kebersihan makanan ringan yang diujikan
 23. Pernyataan nomor 19 → Kebersihan makanan yang dipesan oleh penumpang
 24. Pernyataan nomor 12 → Kemudahan melakukan pemesanan makanan
 25. Pernyataan nomor 4 → Ketersediaan tempat meletakkan barang
 26. Pernyataan nomor 5 → Kenyamanan udara dalam gerbong kereta api (performa AC)
 27. Pernyataan nomor 26 → Kesesuaian hidangan makanan dengan yang diutarakan oleh pegawai
 28. Pernyataan nomor 3 → Kenyamanan tempat duduk
 29. Pernyataan nomor 9 → Kejelasan petunjuk / keterangan nomor gerbong kereta api
 30. Pernyataan nomor 8 → Kebersihan dan kerapian penampilan pegawai kereta api
 31. Pernyataan nomor 10 → Kejelasan petunjuk / keterangan tempat duduk
4. Dari metode *Multiple Linear Regression* yang telah dilakukan maka diperoleh persamaan regresi yaitu :
- $$Y = 1,029 + 0,318 X_2 + 0,272 X_{16} - 0,265 X_{18} + 0,204 X_{26} + 0,359 X_{31}$$
- Nilai R yang dihasilkan oleh persamaan regresi ini adalah sebesar 0,735. Nilai ini menunjukkan adanya tingkat hubungan yang kuat antara Kepuasan penumpang KA Parahyangan Kelas Eksekutif dengan dimensi kualitas jasa yang diwakili oleh 5 variabel yaitu :
- Variabel X_2 = Kebersihan gerbong kereta api
 - Variabel X_{16} = Keramahan pegawai kereta api dalam menyapa penumpang saat penumpang menuruni gerbong

- Variabel X_{18} = Kebersihan snack yang diberikan kepada penumpang
- Variabel X_{26} = Kesesuaian hidangan makanan dengan yang diutarakan oleh pegawai
- Variabel X_{31} = Kecepatan perbaikan jika terjadi kerusakan pada kereta api

Pengaruh tiap variabel layanan tersebut terhadap kepuasan penumpang KA Parahyangan Kelas Eksekutif dapat dilihat dari besar koefisien masing-masing variabel pada persamaan regresi yang diperoleh. Nilai positif menunjukkan pengaruh tiap variabel tersebut terhadap kepuasan penumpang KA Parahyangan Kelas Eksekutif adalah positif dan sebaliknya. Semakin besar koefisien regresi suatu variabel maka semakin besar pula pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan penumpang KA Parahyangan Kelas Eksekutif. Maka berdasarkan hal tersebut urutan variabel yang paling berpengaruh adalah :

- Variabel X_{31} = Kecepatan perbaikan jika terjadi kerusakan pada kereta api
- Variabel X_2 = Kebersihan gerbong kereta api
- Variabel X_{16} = Keramahan pegawai kereta api dalam menyapa penumpang saat penumpang menuruni gerbong
- Variabel X_{18} = Kebersihan snack yang diberikan kepada penumpang
- Variabel X_{26} = Kesesuaian hidangan makanan dengan yang diutarakan oleh pegawai

5. Usulan untuk meningkatkan kualitas layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif diajukan berdasarkan Pemetaan *Zone Of Tolerance* sebab hasil metode *Multiple Linear Regression* hanya digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh tiap variabel layanan dalam membentuk kepuasan penumpang KA Parahyangan kelas Eksekutif.
 1. Pernyataan nomor 7→ Mengupayakan kekonsistenan kebersihan dengan cara melakukan pembersihan secara rutin dan mengupayakan kelengkapan toilet.
 2. Pernyataan nomor 31→ Tanggap untuk segera melakukan perbaikan jika terjadi kerusakan pada kereta api
 3. Pernyataan nomor 16→ Menyapa penumpang saat penumpang menuruni gerbong.
 4. Pernyataan nomor 23→ Menjaga kondisi fasilitas fisik seperti tempat duduk dan AC tetap dalam kondisi yang baik.
 5. Pernyataan nomor 6→ Mengupayakan perbaikan pada kaca jendela kereta api yang rusak serta melakukan upaya pengamanan untuk menghindari kerusakan kaca jendela kereta api.
 6. Pernyataan nomor 27→ Mengupayakan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api dengan penegakan disiplin dalam jadwal kerja.
 7. Pernyataan nomor 24→ Melakukan layanan yang sesuai stansar kelas eksekutif yaitu sikap pegawai yang lebih ramah dan perhatian ke tiap individu serta penyapaan penumpang saat naik dan turun gerbong kereta api serta jika keadaan memungkinkan maka penumpang kelas eksekutif diarahkan untuk mendapat tempat duduk yang sesuai pada saat baru akan naik.
 8. Pernyataan nomor 28→ Tanggap dan memiliki inisiatif untuk membantu saat melihat ada penumpang yang memerlukan bantuan.
 9. Pernyataan nomor 29→ Mengupayakan untuk sesegera mungkin mendatangi penumpang ketika dipanggil.

10. Pernyataan nomor 22→ Mengusahakan agar pintu untuk turun dari gerbong yang berada di sisi gerbong tetap tertutup untuk menjamin keamanan. Selain itu memperketat pengawasan di setiap gerbong pada saat kereta api berhenti di stasiun persinggahan.
11. Pernyataan nomor 2→ Mengupayakan kekonsistenan kebersihan gerbong kereta api yang meliputi kebersihan lantai, tempat duduk, bantal, jendela, tempat meletakkan barang dan sebagainya.
12. Pernyataan nomor 30→ Mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada penumpang sehingga tidak membuat penumpang menunggu lama untuk dilayani.
13. Pernyataan nomor 11→ Mengatur kehadiran pegawai kereta api di dalam gerbong penumpang sedemikian rupa sehingga penumpang mudah untuk meminta bantuan pada pegawai kereta api.
14. Pernyataan nomor 13→ Mengatur kehadiran pegawai kereta api yang menjajakan makanan ringan di dalam gerbong penumpang sehingga penumpang mudah untuk melakukan pembelian makanan ringan
15. Pernyataan nomor 21→ Memperhatikan keamanan barang-barang penumpang dalam kereta api termasuk barang-barang yang diletakkan di tempat penyimpanan barang.
16. Pernyataan nomor 1→ Menciptakan interior yang indah dan lebih baik dari kelas bisnis.
17. Pernyataan nomor 14→ Meningkatkan sikap peduli dan terbuka terhadap keluhan yang disampaikan penumpang.
18. Pernyataan nomor 15→ Menyambut penumpang saat penumpang menaiki gerbong.
19. Pernyataan nomor 17→ Menguasai menu makanan yang tersedia sehingga dapat memberikan informasi yang tepat seputar makanan tersebut jika penumpang menanyakan.
20. Pernyataan nomor 25→ Menyajikan makanan sesuai pesanan penumpang dan sesuai permintaan khusus penumpang jika ada.

21. Pernyataan nomor 18→ Mengontrol ketat pengadaan *snack* yang disediakan oleh anak perusahaan PT Kereta Api (Persero) yaitu RESKA. Selain itu menjamin kemasan dus dan plastik pembungkus *snack* tertutup dengan baik sebelum dan saat diterima penumpang.
22. Pernyataan nomor 20→ Menjamin kebersihan makanan ringan yang diujakan dengan cara memasak dari sumber yang dapat menjamin kebersihan dalam pengolahannya.
23. Pernyataan nomor 19→ Menjamin kebersihan makanan yang dipesan oleh penumpang dimulai dari kebersihan bahan baku, proses penyimpanan, pengolahan makanan serta kebersihan peralatan yang digunakan.
24. Pernyataan nomor 12→ Mengatur kehadiran di dalam gerbong penumpang sehingga penumpang mudah untuk melakukan pembelian makanan.
25. Pernyataan nomor 4→ Tempat meletakkan barang di bagian atas tempat duduk penumpang sebaiknya cukup lapang dan diberi pembatas.
26. Pernyataan nomor 5→ Melakukan pengecekan secara rutin terhadap AC di tiap gerbong sehingga AC terlalu dingin atau tidak berfungsi.
27. Pernyataan nomor 26→ Mengutarakan tentang makanan kepada penumpang sesuai dengan yang sebenarnya.
28. Pernyataan nomor 3→ Mengupayakan kenyamanan tempat duduk bagi penumpang.
29. Pernyataan nomor 9→ Membuat petunjuk / keterangan nomor gerbong bagi gerbong yang sudah tidak memiliki petunjuk / keterangan serta memperjelas petunjuk / keterangan yang telah pudar.
30. Pernyataan nomor 8→ Pegawai kereta api sebaiknya konsisten dalam menjaga kebersihan dan kerapian penampilan.
31. Pernyataan nomor 10→ Petunjuk / keterangan tempat duduk dibuat lebih besar dan menyolok

6.2. Saran

Penulis mengajukan beberapa saran untuk penelitian lebih lanjut dari penelitian mengenai Kepuasan Penumpang KA Parahyangan Kelas Eksekutif dengan Pemetaan *Zone Of Tolerance* ini di masa yang akan datang yaitu :

1. Melakukan penelitian tidak hanya terhadap layanan selama berada dalam perjalanan tetapi juga layanan pra perjalanan (sebelum perjalanan) yaitu meliputi antara lain layanan saat pembelian tiket serta layanan purna perjalanan (setelah perjalanan) yang meliputi layanan saat tiba di tempat tujuan (penyediaan jasa *taxi*, reservasi hotel).