

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data dan analisis, maka dapat dibuat kesimpulan, sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data untuk gap 5, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api Argo Gede, salah satu kereta api eksekutif dari PT. Kereta Api Indonesia memuaskan konsumennya. Adapun terjadinya gap 5 pada masing-masing dimensi variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut:
  - a. Dimensi *Tangible*
    - Item nomor 7 mengenai penampilan karyawan dengan desain pakaian yang menarik.
    - Item nomor 9 mengenai kelengkapan brosur informasi mengenai layanan kereta api.
  - b. Dimensi *Reliability*
    - Item nomor 15 mengenai kemudahan dalam memperoleh fasilitas makanan dan minuman di dalam kereta api.
  - c. Dimensi *Responsiveness*
    - Item nomor 20 mengenai kesigapan *customer service* dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen.
  - d. Dimensi *Assurance*
    - Item nomor 22 mengenai kemampuan *customer service* dalam memberikan penjelasan informasi yang diperlukan konsumen.
    - Item nomor 23 mengenai keramahan *steward/stewardess* dalam melayani konsumen.
    - Item nomor 25 mengenai kesopanan *steward/stewardess* dalam melayani konsumen.
    - Item nomor 28 mengenai keamanan konsumen di dalam kereta api yang terjamin dari kecelakaan.

2. Dari hasil pengolahan data untuk gap 1, secara keseluruhan pihak manajemen sudah memahami apa yang diharapkan konsumen mengenai dimensi tersebut, sehingga persepsi manajemen lebih tinggi dibandingkan dengan harapan konsumen. Adapun terjadinya gap 1 pada terjadi pada dimensi *Empathy*, yaitu Item nomor 30 mengenai kemudahan konsumen menjangkau lokasi stasiun kereta api.

Berdasarkan hasil pengolahan variabel penyebab Gap 1, diperoleh hasil bahwa penyebab Gap 1 adalah jarang manajer Kereta Api Argo Gede berkomunikasi langsung dengan karyawan Kereta Api Argo Gede yang berhubungan dengan konsumen Kereta Api Argo Gede.

3. Dari hasil pengolahan data untuk gap 2, secara keseluruhan pihak manajemen sudah mempersepsikan harapan konsumen dalam menyampaikan spesifikasi kualitas jasa sehingga standar yang ditetapkan perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen. Adapun terjadinya gap 2 pada masing-masing dimensi variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible*

- Item nomor 4 mengenai kejelasan sudut pandang pada saat menonton televisi.

b. Dimensi *Assurance*

- Item nomor 28 mengenai keamanan konsumen di dalam kereta api yang terjamin dari kecelakaan.

c. Dimensi *Empathy*

- Item nomor 30 mengenai kemudahan konsumen menjangkau lokasi stasiun kereta api.

Berdasarkan hasil pengolahan variabel penyebab Gap 2, diperoleh hasil bahwa penyebab Gap 2, sebagai berikut:

- Pihak manajemen Kereta Api Argo Gede yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan konsumen Kereta Api Argo Gede tidak diberi imbalan lebih dari yang lain.

- Manajemen Kereta Api Argo Gede tidak memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan konsumen Kereta Api Argo Gede.
4. Dari hasil pengolahan data untuk gap 3, secara keseluruhan tidak ada perbedaan persepsi antara manajemen dengan karyawan dan tingkat kekonsistensian yang dirasakan konsumen. Adapun terjadinya gap 3 pada masing-masing dimensi variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut:
- a. Dimensi *Tangible*
    - Item nomor 9 mengenai kelengkapan brosur informasi mengenai layanan kereta api.
  - b. Dimensi *Reliability*
    - Item nomor 10 mengenai kesesuaian waktu keberangkatan dengan jadwal yang telah ditentukan.
    - Item nomor 15 mengenai kemudahan dalam memperoleh fasilitas makanan dan minuman di dalam kereta api.
  - c. Dimensi *Empathy*
    - Item nomor 30 mengenai kemudahan konsumen menjangkau lokasi stasiun kereta api.

Berdasarkan hasil pengolahan variabel penyebab Gap 3, diperoleh hasil bahwa penyebab Gap 3 adalah ketidaksetujuan karyawan dalam menghabiskan banyak waktu untuk pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang dikuasai.

5. Dari hasil pengolahan data untuk gap 4, secara keseluruhan perusahaan merasa janji mengenai kesesuaian waktu keberangkatan dan sampai tujuan dengan jadwal yang telah ditentukan telah terpenuhi dengan konsisten dan konsumen merasa janji tersebut telah terpenuhi. Berdasarkan hasil pengolahan variabel penyebab Gap 4, diperoleh hasil bahwa penyebab Gap 4 adalah setujunya pimpinan Kereta Api Argo Gede dalam mengadakan kompetisi

yang hebat untuk menciptakan tekanan di dalam Kereta Api Argo Gede sehingga dapat menghasilkan bisnis baru.

6. Dari hasil pengolahan data untuk tingkat loyalitas konsumen, diperoleh keterangan bahwa mayoritas persepsi konsumen mengenai loyalitas konsumen masuk dalam kategori tinggi sebesar 88.48%, sehingga secara keseluruhan hampir seluruh responden menyatakan bahwa Kereta Api Argo Gede jurusan Bdg-Jkt/Jkt-Bdg memberi pengalaman yang istimewa bagi konsumen sehingga konsumen merekomendasikan penggunaan Kereta Api Argo Gede kepada teman dan rekannya.
7. Dari hasil pengolahan data untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Kereta Api Argo Gede, diperoleh variabel kualitas pelayanan secara bersama berdasarkan *tangibles* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_4$ ) dan *empathy* ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh langsung dan tidak langsung sebesar 60.53%. Sehingga variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian mempunyai pengaruh terhadap loyalitas konsumen sebesar 39.47%. Adapun terjadinya pengaruh pada masing-masing dimensi variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, sebagai berikut:
  - a. Dimensi *tangibles*
    - Item nomor 2 mengenai kebersihan fasilitas di kereta api.
    - Item nomor 3 mengenai AC ruangan di kereta api yang membuat nyaman
    - Item nomor 5 mengenai kenyamanan kursi di kereta api.
    - Item nomor 7 mengenai penampilan karyawan dengan desain pakaian yang menarik
    - Item nomor 8 mengenai penampilan karyawan dengan pakaian yang bersih

b. Dimensi *reliability*

- Item nomor 10 mengenai kesesuaian waktu keberangkatan dengan jadwal yang telah ditentukan.
- Item nomor 11 mengenai kesesuaian waktu sampai tujuan dengan jadwal yang telah ditentukan.
- Item nomor 16 mengenai kesesuaian antara harga tiket kereta api dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

c. Dimensi *Responsiveness*

- Item nomor 17 mengenai kecepatan *steward/stewardess* dalam memberikan pelayanan di dalam kereta api.
- Item nomor 18 mengenai kecepatan *customer service* dalam memberikan pelayanan
- Item nomor 19 mengenai kesigapan *steward/stewardess* dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen di dalam kereta api.
- Item nomor 20 mengenai kesigapan *customer service* dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen.

d. Dimensi *assurance*

- Item nomor 25 mengenai kesopanan *steward/stewardess* dalam melayani konsumen
- Item nomor 26 mengenai kesopanan *customer service* dalam melayani konsumen
- Item nomor 27 mengenai kredibilitas dan reputasi perusahaan yang dinilai baik di mata konsumen
- Item nomor 28 mengenai keamanan konsumen di dalam kereta api yang terjamin dari kecelakaan

e. Dimensi *empathy*

- Item nomor 30 mengenai kemudahan konsumen menjangkau lokasi stasiun kereta api.

8. Usulan yang perlu dilakukan untuk peningkatan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen Kereta Api Argo Gede, sebagai berikut:
- Membuat desain pakaian praktis yang disesuaikan dengan situasi.
  - Membuat desain pakaian modern.
  - Mengevaluasi desain pakaian secara periodik selama 6 bulan sekali.
  - Meningkatkan pelatihan khusus kepada *customer service*.
  - Mengajarkan kepada *customer service* cara berinisiatif untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen.
  - Meningkatkan pelatihan khusus kepada *steward/stewardess*.
  - Melakukan pengontrolan rangkaian kereta api dengan teliti sebelum keberangkatan.
  - Melakukan perbaikan/renovasi bantalan rel yang telah rusak/aus secara periodik.
  - Pihak manajemen dapat segera mengkomunikasikan standar kualitas pelayanan keamanan konsumen di dalam kereta api yang terjamin dari kecelakaan di Kereta Api Argo Gede

Usulan prioritas kedua perbaikan bagi pihak manajemen Kereta Api Argo Gede untuk meningkatkan kepuasan konsumen, sebagai berikut:

- Membersihkan Kereta Api Argo Gede sebelum berangkat dan setelah kereta api digunakan.
- Menyediakan tong sampah.
- Pengecekan AC ruangan secara berkala sebelum KA dipakai atau setelah KA sampai.
- Memperbaiki AC ruangan apabila masih bisa diperbaiki apabila sudah tidak dapat diperbaiki maka AC ruangan diganti dengan yang baru.
- Mengganti freon yang terdapat pada AC ruangan secara berkala.
- Pengecekan *reclining seat* agar selalu berfungsi dengan baik dan disesuaikan dengan ergonomi tubuh.
- Pengecekan kursi yang rusak agar segera diperbaiki.

- Menginformasikan kepada seluruh karyawan khususnya *customer service* dan *steward/stewardess* agar selalu berpakaian bersih dan rapih.
- Melakukan pengecekan rutin kepada setiap karyawan dan memberikan *punishment* bagi karyawan yang berpakaian tidak bersih dan tidak rapih.
- Melakukan pembenahan pada kualitas sumber daya manusia.
- Melakukan pengembangan dalam teknologi.
- Pengecekan pada alur rel kereta api Bandung – Jakarta dan menggantikan jalur rel yang kondisinya sudah jelek operasinya.
- Konsistensi karyawan dalam mengontrol peralatan kereta api setiap harinya.
- Membuat display petunjuk di dalam dan luar stasiun.
- Menyeimbangkan antara kenaikan harga tiket dengan kenaikan kualitas pelayanan yang diberikan.
- Menambah fasilitas layanan lainnya, seperti menyediakan sarana *hot spot* dalam kereta api, menyediakan mobil untuk layanan antar jemput konsumen Kereta Api Argo Gede dan lainnya.
- Memberikan *training* dan pelatihan kepada *steward/stewardess*.
- Menyediakan kemudahan sarana komunikasi antar karyawan, seperti *walkie talkie* dan lainnya.
- Meningkatkan pelatihan khusus kepada *customer service*.
- Mengajarkan kepada *customer service* cara berinisiatif untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen.
- Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumennya.
- Meningkatkan kualitas sumber daya manajemen dan karyawannya.
- Meningkatkan teknologinya seiring perubahan jaman.
- Penyediaan tambahan fasilitas lainnya bagi konsumen Kereta Api Argo Gede.
- Menyediakan sarana transportasi antar jemput bagi konsumen Kereta Api Argo Gede.

- Bekerjasama dengan angkutan bus umum agar melalui jalur ke stasiun kereta api.
- Pihak manajemen mengadakan riset untuk mengetahui apa yang diharapkan konsumen dalam kemudahan konsumen menjangkau lokasi stasiun kereta api.
- Pihak manajemen segera mengkomunikasikan standar kualitas pelayanan di Kereta Api Argo Gede.
- Pihak manajemen dan karyawan Kereta Api Argo Gede harus mampu memenuhi standar secara konsisten.

Usulan prioritas ketiga perbaikan bagi pihak manajemen Kereta Api Argo Gede untuk meningkatkan loyalitas konsumen, sebagai berikut:

- Menggabungkan setiap informasi yang ada mengenai Kereta Api Argo Gede ke dalam sebuah brosur.
- Menyediakan brosur informasi tersebut di setiap belakang jok Kereta Api Argo Gede.
- Karyawan selalu mengecek mengenai ketersediaan brosur bagi keperluan konsumen.
- Pihak manajemen dan karyawan Kereta Api Argo Gede harus mampu memenuhi standar secara konsisten.
- Menyediakan menu makanan dan minuman di setiap jok belakang kursi.
- Menyediakan tombol di setiap jok belakang kursi untuk memanggil karyawan dalam pemesanan makanan dan minuman.
- Gerbong Restaurant yang tersedia di kereta dapat ditempatkan pada posisi tengah di antara rangkaian keseluruhan gerbong.
- Menambah jadwal waktu karyawan untuk menawarkan makanan dan minuman kepada konsumen.
- Konsistensi jadwal waktu karyawan untuk mengontrol konsumen yang ingin memesan makanan dan minuman.
- Meningkatkan pelatihan khusus kepada *customer service*.

- Mengajarkan kepada *customer service* cara berinisiatif untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen.
- Meningkatkan pelatihan khusus kepada *steward/stewardess*.

## **6.2 Saran**

### **6.2.1 Saran Bagi Manajemen Kereta Api Argo Gede**

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan berikut ini adalah saran-saran yang diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kereta Api Argo Gede, sebagai berikut:

1. Manajer Kereta Api Argo Gede diupayakan dapat selalu aktif berkomunikasi langsung dengan karyawan Kereta Api Argo Gede yang berhubungan dengan konsumen Kereta Api Argo Gede. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan pertemuan-pertemuan rutin dengan seluruh karyawan maupun dengan kunjungan langsung ke lapangan.
2. Pihak manajemen Kereta Api Argo Gede yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan konsumen Kereta Api Argo Gede diupayakan agar diberi imbalan yang lebih dari yang lain. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat kebijakan mengenai imbalan lebih bagi karyawan yang mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan Kereta Api Argo Gede dan lainnya.
3. Manajemen Kereta Api Argo Gede diupayakan untuk memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan konsumen Kereta Api Argo Gede. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat kebijakan mengenai prosedur kerja yang baku bagi karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk melayani permintaan konsumen Kereta Api Argo Gede.
4. Karyawan diupayakan untuk tidak menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan dalam menyelesaikan masalah yang kurang dikuasai. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan *punishment* bagi karyawan yang lalai dan lambat dalam menyelesaikan pekerjaan dan *reward* bagi karyawan yang berprestasi dalam menyelesaikan pekerjaan khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kereta Api Argo Gede.

5. Diupayakan tidak menciptakan kompetisi yang hebat atau tekanan di dalam Kereta Api Argo Gede untuk menghasilkan bisnis baru. Hal ini dapat diupayakan dengan memberikan kompensasi bagi karyawan yang berprestasi khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kereta Api Argo Gede.
6. Diupayakan untuk membuat display petunjuk di dalam dan luar stasiun mengenai jalur dan jenis kereta api serta asal dan waktu keberangkatan kereta api.
7. Diupayakan untuk membuat display petunjuk di dalam dan luar stasiun mengenai jalur dan jenis kereta api serta tujuan dan waktu kedatangan kereta api.

### **6.2.2 Saran Bagi Penelitian Lebih Lanjut**

Berikut adalah saran-saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya:

1. Melakukan perbandingan kualitas pelayanan dengan perusahaan lain yang sejenis, seperti Kereta Api Parahyangan, Kereta Api Argo Wilis dan lainnya. Dengan melakukan perbandingan tersebut maka Kereta Api Argo Gede dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan yang ada untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa sehingga dapat memenangkan persaingan.
2. Melakukan penelitian dengan menganalisis pengaruh variabel-variabel lain, seperti; variabel kepemimpinan, *store atmospher*, kompetensi, iklim komunikasi, motivasi kerja pegawai dan menggabungkannya dengan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen agar mendapatkan hasil kerja yang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.
3. Melakukan penelitian lanjutan pada rancangan penambahan jalur rel kereta api untuk perubahan secara keseluruhan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa perkeretaapian, khususnya Kereta Api Argo Gede.