

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan jasa bilyetris PT. KAI Bandung, yaitu :

1. Sebagian besar pengguna jasa merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan bilyetris PT. KAI Bandung.
2. Ketidakpuasan pengguna jasa pada dimensi kualitas pelayanan, secara berurutan dari ketidakpuasan terbesar hingga ketidakpuasan terkecil yaitu *empathy, responsiveness, assurance, reliability, dan tangible*.
3. Kepuasan pengguna jasa pada dimensi kualitas pelayanan secara berurutan dari kepuasan terbesar hingga terkecil adalah *reliability, responsiveness, tangible, assurance, dan empathy*.
4. Ketidakpuasan pada dimensi *Empathy*, dirasakan dalam hal kurangnya perhatian bilyetris pada pengguna jasa, tidak sigapnya bilyetris dalam menyapa dan melayani pengguna jasa.
5. Ketidakpuasan pada dimensi *Responsiveness*, dirasakan dalam hal bilyetris kurang memiliki kemauan dan kemampuan dalam membantu pengguna jasa dan pengguna jasa menilai bilyetris kurang memberikan pelayanan dengan cekatan.

6. Ketidakpuasan pada dimensi *Assurance*, dirasakan dalam hal tidak adanya komunikasi lebih lanjut oleh bilyetris saat bertransaksi dengan pengguna jasa dan kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh bilyetris mengenai fasilitas dan produk perusahaan.
7. Ketidakpuasan pada dimensi *Reliability*, dirasakan dalam hal ketidaksabaran bilyetris dalam melayani pengguna jasa dan kurang telitinya bilyetris dalam memeriksa tiket.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Empathy*, PT. KAI disarankan memberikan pelatihan mengenai bagaimana memahami kebutuhan dan memberikan perhatian dalam melayani pengguna jasa.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, PT. KAI disarankan untuk memberikan pelatihan kepada bilyetris mengenai bagaimana menghadapi dan melayani pengguna jasa sehingga bilyetris dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan dapat dipercaya.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible*, PT. KAI disarankan untuk memberikan peraturan yang jelas pada bilyetris mengenai pentingnya menjaga kebersihan loket.

5.2.2 Saran Teoretis

1. Melakukan penelitian mengenai sejauh mana dimensi *Empathy* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan bilyetris.
2. Melakukan penelitian sejenis yang mengambil subjek penelitian (bilyetris) di stasiun yang berbeda.
3. Melakukan pengukuran data penunjang yang sebelumnya belum dilakukan oleh peneliti.