

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Konsumen PT. KAI Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Kelas Argo Parahyangan)”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan statistik data penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Kualitas Layanan Konsumen PT. KAI tidak memiliki pengaruh terhadap Keunggulan Bersaing
2. Faktor-faktor yang menjadikan tidak terdapatnya pengaruh antara kualitas layanan dan keunggulan bersaing antara lain adalah faktor biaya, di mana harga tiket kereta yang masih jauh lebih mahal di bandingkan dengan moda transportasi lainnya seperti bus dan travel. Faktor lainnya adalah kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia yang masih kurang baik dan memadai jika di bandingkan dengan kompetitor lainnya.

5.2 Saran

5.2.1 Implikasi Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan kepada PT. Kereta Api Indonesia, sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, disarankan PT. Kereta Api Indonesia harus terus meningkatkan kualitas layanannya guna memenuhi kebutuhan para konsumen setia kereta api Indonesia. Cara yang dapat di tempuh antara lain adalah dengan pembenahan jadwal perjalanan kereta agar lebih tepat waktu, serta pihak manajemen diharapkan dapat lebih responsif dan informatif terhadap saran dan kritik dari masyarakat.

2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi PT. KAI dalam meningkatkan kualitas transportasi telah mampu dilakukan dengan baik. Hal ini mengandung implikasi bahwa strategi memiliki peranan yang sangat penting bagi pencapaian tujuan, karena strategi memberikan arah tindakan, dan cara bagaimana tindakan tersebut harus dilakukan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Melalui strategi yang tepat maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

5.2.2 Saran Penelitian yang Akan Datang

Saran-saran yang dapat diajukan oleh peneliti untuk penelitian yang akan datang, antara lain meliputi:

1. Jika dilihat dari koefisien determinasi, Dengan demikian maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,09% yang menunjukkan arti bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh simultan (bersama-sama) sebesar 0,09% terhadap Keunggulan Bersaing . Sedangkan sisanya sebesar 99,91% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.
2. Dilihat dari *variable-variable* model Kualitas layanan, terdapat beberapa komponen yang tidak valid dan tidak reliabel, bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mencari tahu lebih jauh lagi faktor apakah yang menyebabkan beberapa komponen dalam kualitas layanan tidak valid dan reliabel dalam pengujian.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang akan diteliti, sebab tidak menutup kemungkinan dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih baik lagi.
4. Penelitian selanjutnya sebaiknya di lakukan dengan memperluas sampel, tidak hanya pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universita Kristen Maranatha Bandung, tetapi dapat memperluas sampel di luar mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Bandung sehingga daya generalisasi hasil penelitian dapat diperbesar.