

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis kinerja fasilitas pelayanan di Stasiun Cicayur menunjukkan hasil yang cukup baik terkait kepuasan penumpang, dengan fasilitas yang dinilai meliputi loket, ruang tunggu, dan lain-lain. Berikut adalah data yang telah dianalisis menggunakan diagram kartesius model kano:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan semua aspek fisik yang berhubungan dengan penyampaian layanan Stasiun Cicayur, meliputi:
 - Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain – lain: Pihak manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan akan keberadaannya sudah terpenuhi.
 - Kelengkapan informasi dan petunjuk: Pihak manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan akan keberadaannya sudah terpenuhi.
 - Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain – lain: Manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan akan keberadaannya sudah terpenuhi.
- b. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, meliputi:
 - Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain): Pihak manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta keberadaannya sudah terpenuhi.
- c. Tanggapan (*Responsiveness*): Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang cepat dan responsif terhadap permintaan pelanggan, meliputi:
 - Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan: Pihak manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta keberadaannya terpenuhi.
- d. Peduli (*Assurance*): Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan.
- e. Empati (*Empathy*): Perhatian individu yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggannya, seperti memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang personal, meliputi:

- Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen: Pihak manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaannya sudah terpenuhi.

5.2 Saran

Saran penulis yang dapat berikan adalah perlu adanya peningkatan kinerja dan fasilitas di Stasiun Cicayur, seperti petugas melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiketing), keluasan dan kenyamanan tempat parkir, kemudahan memperoleh informasi yang jelas, petugas membantu menyelesaikan keluhan / masalah konsumen, petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, keluasan ruang tunggu, dan petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian. Jika atribut tersebut ditingkatkan sesuai hasil penelitian ini, maka diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna pada Stasiun Cicayur.