

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pengolahan data pada penelitian ini maka terdapat kesimpulan sebagai berikut: Dari analisis penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan bahwa semua atribut pernyataan sebanyak 23 atribut kinerjanya mendapatkan hasil belum memuaskan. Hal ini dapat diketahui dengan menghitung nilai kesenjangan (*gap*) dan memiliki nilai negatif dimana nilai skor *gap* tertinggi adalah atribut ke-17 dengan pernyataan “kenyamanan pada saat naik turun kereta” yaitu sebesar -0,55. Menandakan bahwa pengguna Kereta Komuter belum puas terhadap pelayanan yang diberikan di masa *new normal*. Dibandingkan dengan sebelum keadaan *new normal* yang terdapat dalam penelitian penelitian Wildan Achsanil Fikri (2018) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) kualitas pelayanan menurun, karena dalam penelitian tersebut pelanggan memiliki tingkat kepuasan sebesar 66,7%.

1. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan metode *Zone of Tolerance* terdapat 19 dari 23 atau 83% atribut pernyataan yang memiliki posisi layanan sekarang di bawah posisi MSA, yang memiliki arti bahwa responden merasa tidak puas, maka 83% pernyataan tersebut harus ditingkatkan dengan segera. 5 Urutan skala prioritas dari perbaikan adalah atribut 16 “Keamanan dan Kenyamanan pada saat berada di stasiun kereta” yang memiliki nilai skor perhitungan -1,51 dimana didalamnya terdapat antrean untuk masuk ke stasiun. Atribut 6 “suhu (temperatur) di kereta komuter nyaman” yang memiliki nilai -1,27. Atribut 23 “ketersediaan layanan pelanggan 24 jam” yang memiliki nilai -1,22. Atribut 10 “kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas” yang memiliki nilai -1,19. Atribut 7 “ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal kereta komuter” yang memiliki nilai -1,15.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa terdapat harapan dari pengguna terhadap waktu antrean saat memasuki stasiun Tanahabang dari rata-rata jawaban responden <10 menit menjadi <5 menit waktu dalam antrean.

Didapatkan penurunan jumlah orang dan panjang antrean sebesar 92% dengan menambahkan 1 buah loket pelayanan. Hal yang serupa juga diperoleh yaitu dengan mengurangi waktu pelayanan dari 7 detik ke 5 detik

## 5.2. Saran

Dari hasil penelitian ini didapatkan beberapa saran, yaitu:

1. Jumlah sampel dan waktu penelitian dapat ditambah agar mendapatkan lebih detailnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.
2. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan PT.KCI dapat meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa agar tetap aman dan nyaman saat menggunakan kereta komuter.
3. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat diintegrasikan dengan alat pengujian lain seperti Kano model ataupun *Quality Function Deployment* agar klasifikasi kebutuhan yang semakin sesuai dengan harapan dapat dipahami secara menyeluruh.