

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Rail Express PT. KAI (Persero) Stasiun Pasar Turi secara keseluruhan sudah baik dan berkualitas. Hal ini dibuktikan melalui survei kepada 44 responden dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011:347) diantara lain: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (kecepatan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati). Berdasarkan hasil data tabulasi yang sudah diolah dapat disimpulkan bahwa:

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik dari layanan Rail Express PT. KAI (Persero) Stasiun Pasar Turi yang telah diberikan kepada konsumen sudah dikatakan baik. Hal ini terbukti dari penampilan karyawan yang bersih dan rapi dalam melayani konsumen, selain itu tersedianya lahan untuk kemudahan pemindahan barang para ekspedisi Rail Express PT. KAI Stasiun Pasar Turi, namun perlu adanya peningkatan atas kelengkapan peralatan kantor supaya menunjang kualitas layanan Rail Express Stasiun Pasar Turi.

- b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dari layanan Rail Express PT. KAI (Persero) Stasiun Pasar Turi yang telah diberikan kepada konsumen sudah dilakukan dengan baik. Hal ini terbukti dari waktu pengiriman yang dilakukan tepat waktu, serta kesesuaian perhitungan berat muatan dengan tarif harga yang diberikan, selanjutnya perlu ditingkatkan persebaran tujuan relasi stasiun layanan Rail Express supaya dapat menjangkau konsumen yang berada pada kota – kota kecil.

c. Kecepatan (*Responsive*)

Kecepatan layanan Rail Express PT. KAI (Persero) Stasiun Pasar Turi yang telah diberikan sudah termasuk dalam kategori baik. Hal ini terbukti dengan tindakan cepat dan tanggap karyawan dalam menangani komplain konsumen, serta kesediaan karyawan dalam menjelaskan prosedur dan SOP kepada konsumen Rail Express Stasiun Pasar Turi. Namun dari hasil evaluasi yang telah dilakukan, PT. KAI (Persero) perlu menyediakan layanan *customer service* khusus layanan Rail Express guna menunjang kualitas layanan dan mencapai kepuasan konsumen.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan layanan Rail Express PT. KAI (Persero) Stasiun Pasar Turi yang telah diberikan sudah termasuk dalam kategori baik. Hal ini terbukti dengan lingkungan kantor dan gudang yang aman, penimbangan berat muatan yang tepat dan sesuai serta keamanan barang muatan dari stasiun keberangkatan hingga stasiun tujuan. Hal ini diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan agar tetap menjaga kepuasan konsumen.

e. Empati (*Empathy*)

Empati layanan Rail Express PT. KAI (Persero) Stasiun Pasar Turi yang telah diberikan sudah termasuk dalam kategori baik. Hal ini terbukti dengan sikap sopan karyawan saat menangani keluhan dan komplain konsumen, kesediaan karyawan dalam menjelaskan prosedur yang ada kepada konsumen. Namun perlu ditingkatkan pada pemberitahuan perkembangan atas solusi dan saran konsumen.

2. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan dapat dikategorikan puas. Hal ini didukung dengan jawaban mayoritas responden mengatakan setuju.

3. Menurut hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui harapan dan keinginan konsumen yaitu konsumen berharap PT. KAI dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan Rail Express Stasiun Pasar Turi, selanjutnya konsumen mengharapkan PT. KAI memiliki layanan *customer service* khusus Rail Express, konsumen juga mengharapkan PT. KAI untuk melengkapi alat tulis serta peralatan guna menunjang kualitas layanan Rail Express. Selain itu konsumen berharap Rail Express PT. KAI memberikan informasi atas perkembangan kendala yang telah dialami konsumen dan PT. KAI untuk menambah relasi stasiun tujuan Rail Express.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diambil dari survei evaluasi kualitas pelayanan PT. KAI (Persero) Unit Angkutan Barang Stasiun Pasar Turi terhadap Kepuasan Pengguna antara lain :

1. PT. KAI perlu melengkapi peralatan kantor guna menunjang kualitas layanan Rail Express PT. KAI (Persero) yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Pihak PT. KAI (Persero) diharapkan menyediakan layanan *customer service* supaya dapat mengetahui keluhan dan komplain konsumen secara baik. Hal ini diharapkan dapat menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat.
3. Dengan adanya layanan *customer service* diharapkan PT. KAI dapat memberikan pemberitahuan secara berkala mengenai keluhan konsumen yang dirasakan selama ini.