

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pemaparan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* Jabodetabek.
2. Berdasarkan hasil uji korelasi dengan menggunakan *Product Pearson Moment* didapatkan nilai signifikansi positif yang menunjukkan adanya hubungan yang positif antar kedua variabel.
3. Hubungan positif antara kedua variabel dapat diartikan semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.
4. Diketahui bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima, dan hipotesis nol (H_0) ditolak yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel.
5. Berdasarkan hasil kategorisasi, variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berada pada kategori yang sama, yaitu tinggi dan sedang.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

- a. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk mencari faktor-faktor lain yang berhubungan terhadap kepuasan pelanggan untuk dijadikan sebagai variabel agar dapat mengkaji lebih jauh mengenai penelitian kepuasan pelanggan agar dapat lebih bermanfaat khususnya bagi perusahaan.
- b. Karena pada penelitian ini terhambat pandemi COVID-19, maka peneliti selanjutnya disarankan untuk mengumpulkan atau menambah data dengan observasi untuk memperkuat fenomena

5.2.2 Saran Praktis

- a. Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa kehandalan dalam kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi dapat dilihat pada pernyataan mengenai penumpang berangkat sesuai dengan jadwal kedatangan kereta mendapatkan skor rata-rata 1,473 dapat diartikan bahwa skor tersebut merupakan yang paling rendah dibandingkan skor rata-rata aitem pada kualitas pelayanan yang lain. Oleh karena itu, PT.KCI diharapkan agar dapat mengoprasikan perjalanan KRL sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan atau memberi informasi kepada pelanggan ketika terjadi kendala yang menyebabkan keterlambatan tersebut.
- b. Bagi PT.KCI diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan evaluasi maupun melakukan pelatihan kepada karyawan.