

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas publik terhadap kepuasan pelanggan KRL di Stasiun Bekasi sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh simpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) KRL di Stasiun Bekasi secara parsial. Hal ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan yang artinya H_1 dapat diterima.
2. Fasilitas Publik (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) KRL di Stasiun Bekasi secara parsial. Hal ini membuktikan bahwa variabel Fasilitas Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan yang artinya H_2 dapat diterima.
3. Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas Publik (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) KRL di Stasiun Bekasi secara simultan. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Fasilitas Publik berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang artinya H_3 dapat diterima.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam menyusun penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor yang bisa diperhatikan oleh peneliti-peneliti selanjutnya untuk menyempurnakan penelitiannya, dikarenakan penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan dalam penyusunan dan perlu terus diperbaiki untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Penelitian ini memiliki kekurangan di antaranya adalah.

1. Jumlah responden yang kurang mencakup pengguna kereta *commuter* yaitu hanya 190 orang, tentunya hal tersebut masih kurang untuk menggambarkan besarnya pengguna layanan kereta *commuter*.
2. Keterbatasan faktor-faktor lain diluar instrumen atau variabel yang hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Publik yang bisa mempengaruhi Kepuasan Pelanggan KRL di Stasiun Bekasi, sedangkan masih banyak faktor lain yang bisa menjadi penentu atau pengaruh Kepuasan Pelanggan dan membuat hasil menjadi kurang maksimal.
3. Keterbatasan dalam penambahan literatur dan referensi lain dari hasil penelitian sebelumnya yang kurang peneliti dapat. Hal tersebut mengakibatkan penelitian ini masih memiliki banyak kelemahan, baik dari segi olah data, hasil dan analisisnya.
4. Keterbatasan pengetahuan penulis dalam menyusun penelitian ini, sehingga perlu penyempurnaan kembali keandalan penelitian ini oleh peneliti selanjutnya.

5.3 Saran

Penulis memberikan saran berdasarkan fenomena yang terjadi terkait dengan penelitian ini dengan harapan dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Adapun saran kepada pihak perusahaan perlu meningkatkan pelayanan antara lain:

Kemampuan Karyawan dalam Melayani masih belum cukup baik, untuk itu pihak Kereta *Commuter* Stasiun Bekasi perlu adanya evaluasi pada karyawan terkait kesopanan, keramahan, ketanggapan, dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan.

Perlengkapan Tambahan di KRL Stasiun Bekasi masih belum cukup baik, diharapkan pihak Kereta *Commuter* Stasiun Bekasi perlu memperhatikan dekorasi, penataan ruang fasilitas dan penambahan perlengkapan lain seperti papan penunjuk perjalanan.

Harga jasa yang bersaing menjadi aspek yang perlu diperhatikan pihak Stasiun Bekasi. Untuk itu, diharapkan kepada pihak jasa KRL untuk selalu mementingkan pelanggan dan memberikan pelayanan jasa yang sebanding dengan harga yang diberikan.