

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “ANALISIS DESKRIPTIF KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN *RAILFOOD*” peneliti membuat kesimpulan sesuai dengan rumusan atau identifikasi masalah sebelumnya yaitu kepuasan pelanggan setelah menggunakan layanan *Railfood*. Hasil dari pembahasan yang sudah peneliti paparkan diatas, didapatkan bahwa hasil dari bentuk kepuasan pelanggan setelah adanya penggunaan layanan *Railfood* untuk pemesanan makanan dan minuman dirasa sangat puas $P > E$ (*delight*/bahagia). Kelima informan menyatakan hal yang sama bahwa mereka merasa puas setelah menggunakan layanan *Railfood*. mereka menyatakan bahwa mereka merasa sangat terbantu dengan adanya layanan *Railfood* karena dirasa efektif. Mereka tidak perlu berjalan ke kereta makan, dan hanya duduk manis di tempat duduk untuk bisa mendapatkan makanan dan minuman yang mereka telah pesan sebelumnya. karena makanan dan minuman yang telah dipesan akan langsung diantarkan oleh petugas yang sedang berdinasi pada kereta tersebut. Serta ekspektasi yang mereka bayangkan sebelum menggunakan layanan *Railfood* dirasa cukup baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

5.2 Saran

Pada sebuah penelitian, seorang peneliti dirasa harus mampu untuk memberikan suatu hal yang berguna maupun manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi maupun lembaga serta pihak-pihak terkait pada penelitian ini. Setelah hasil dari pada pemaparan pembahasan diatas pada skripsi ini, pada bab penutup atau kesimpulan ini maka peneliti mengemukakan saran sesuai dengan hasil pengamatan dan juga hasil wawancara dalam pembahasan skripsi ini. Adapun saran yang dapat peneliti berikan pada permasalahan di penelitian ini yaitu sebagai berikut:

5.2.1 Saran Akademis

- a. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat lebih dalam lagi menggali mengenai metode yang digunakan. Serta dapat menggunakan teori maupun konsep yang berbeda. Mengingat karena masih banyak teori atau konsep yang dapat digunakan serta metode untuk mengukur bagaimana kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan pada aplikasi.

5.2.2 Saran Praktis

- a. Untuk PT. KAI Perbaiki pada server aplikasi KAI *Access* terutama pada layanan *Railfood* sehingga para konsumen dapat dengan mudah melakukan transaksi *Railfood* pada aplikasi KAI *Access*. Serta Mempertimbangkan harga menu pada layanan *Railfood*. terutama makanan berat yang dirasa cukup mahal bagi beberapa konsumen.
- b. Konsumen maupun pelanggan kereta api dapat mencoba layanan *Railfood* sebagai opsi lain dalam kemudahan pemesanan menu makanan dan minuman.