

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan *Service Quality* (SERVQUAL) dapat diketahui bahwa pada KRL Rute Tanah Abang-Serpong secara keseluruhan memiliki rata-rata persentase tingkat kesesuaian antara persepsi dan ekspektasi pelanggan sebesar 85,25%. Dengan demikian, nilai persentase tersebut berada di bawah 100% sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada KRL Rute Tanah Abang-Serpong belum mampu memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan *Service Quality* (SERVQUAL) dapat diketahui bahwa pada KRL Rute Tanah Abang-Serpong untuk seluruh dimensi memiliki tingkat kesenjangan (*gap*) sebesar -0,67. Nilai *gap* negatif memiliki artian bahwa pelanggan merasa kurang puas atas pelayanan yang diterima dari KRL Rute Tanah Abang-Serpong karena belum memenuhi ekspektasi mereka sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja.
3. Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks PGCV yang kemudian diurutkan berdasarkan nilai indeks terbesar didapatkan prioritas perbaikan PGCV sebanyak 16 atribut yang memiliki nilai di atas rata-rata indeks PGCV secara keseluruhan (5,096) yang kemudian dilakukan perbandingan metode dengan IPA mendapatkan hasil prioritas utama dengan peringkat pertama dari kedua metode, yaitu atribut T3 tentang ketersediaan tangga, eskalator, dan lift yang aman dan berfungsi dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) perlu melakukan perbaikan yang berfokus pada ketersediaan tangga, eskalator, dan lift yang aman dan berfungsi dengan baik dengan menggunakan sampel yang lebih luas.
2. Bagi penelitian berikutnya, dapat melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi metode *Potential Gain Customer Value* dan *Importance Performance Analysis* dengan ditambah metode lainnya karena integrasi metode PGCV dan IPA saja menghasilkan urutan prioritas utama yang berbeda.