

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Responden memberikan penilaian positif terhadap harga yang ditawarkan, dengan mayoritas menunjukkan bahwa harga yang sesuai dengan nilai yang diterima mampu meningkatkan kepuasan mereka. Indeks penilaian yang tinggi pada variabel yang mengukur persepsi harga menunjukkan bahwa pelanggan cenderung merasa puas dan lebih loyal ketika harga dianggap kompetitif dan adil. Hal ini menunjukkan bahwa strategi penetapan harga yang tepat sangat penting dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap layanan atau produk yang diberikan.

Kemudian, kualitas pelayanan memiliki indeks penilaian yang baik, pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan terbukti signifikan dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan yang tinggi, cukup untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh interaksi berbagai faktor, dan bahwa harga serta nilai yang dirasakan pelanggan lebih menentukan dalam membentuk tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Fasilitas yang disediakan oleh kereta api panoramic juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, meskipun sebagian besar variabel fasilitas memiliki indeks yang lebih rendah dari yang diharapkan. Fasilitas yang nyaman dan menarik, seperti kursi ergonomis, pemandangan indah, dan layanan pendukung lainnya, dapat meningkatkan kenyamanan perjalanan dan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Meskipun demikian, faktor lain seperti kebersihan, ketepatan waktu, dan harga juga mempengaruhi persepsi kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, meskipun fasilitas menjadi faktor pendukung yang penting, harga tetap menjadi elemen kunci dalam membentuk kepuasan pelanggan di kereta api panoramic.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun penelitian yang dilangsungkan ini telah sesuai dengan pedoman dan prosedur yang ada, namun terdapat beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitian, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas pada sampel yang relatif kecil dan tidak sepenuhnya mewakili populasi pengguna layanan kereta api panoramic secara luas. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasi untuk seluruh pelanggan, terutama yang berada di luar wilayah penelitian. Sampel yang lebih besar dan lebih beragam akan memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai persepsi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
2. Penelitian ini hanya fokus pada pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, sementara faktor-faktor lain yang mungkin juga berperan, seperti pengalaman pribadi, layanan pelanggan, dan faktor eksternal seperti cuaca atau kondisi sosial-ekonomi, tidak diperhitungkan. Keterbatasan ini dapat mempengaruhi pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
3. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui survei yang dilakukan pada waktu tertentu, sehingga ada kemungkinan bahwa hasilnya dipengaruhi oleh situasi atau kondisi spesifik saat pengumpulan data. Selain itu, penggunaan metode survei yang bergantung pada persepsi responden bisa mengarah pada bias subjektif yang mempengaruhi keakuratan hasil penelitian.

5.3 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti untuk PT Kereta Api Wisata (Kereta Api Panoramic) dan peneliti selanjutnya:

Saran yang dapat diberikan kepada PT Kereta Api Wisata (Kereta Api Panoramic) adalah untuk terus memperkuat dan meningkatkan aspek harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas guna memastikan pengalaman pelanggan yang optimal. Berdasarkan temuan penelitian, harga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga PT Kereta Api Wisata

diharapkan dapat terus menjaga strategi penetapan harga yang kompetitif dan sesuai dengan nilai yang diterima pelanggan. Meskipun kualitas pelayanan mendapatkan penilaian yang baik, pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini tidak signifikan, yang menunjukkan perlunya perhatian lebih pada konsistensi kualitas layanan yang diberikan. Hal ini bisa diwujudkan dengan peningkatan pelatihan dan pengembangan staf untuk meningkatkan responsivitas, profesionalisme, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, meskipun fasilitas yang ada sudah cukup baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kenyamanan, kebersihan, dan pemeliharaan fasilitas kereta. Peningkatan fasilitas yang lebih fokus pada kenyamanan penumpang akan sangat berpengaruh terhadap persepsi keseluruhan pengalaman pelanggan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel yang diteliti, mengingat terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Peneliti berikutnya dapat menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor lain yang mungkin lebih mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti pengalaman pribadi, layanan pelanggan, atau faktor eksternal yang belum tercakup dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif, seperti wawancara mendalam atau focus group discussion (FGD), dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang preferensi pelanggan dan harapan mereka terhadap layanan kereta api panoramic. Penelitian lanjutan juga dapat mempertimbangkan variabel lain yang lebih spesifik, seperti persepsi pelanggan terhadap pengalaman perjalanan di berbagai waktu dan kondisi, guna memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.