

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengguna akan kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia terkhusus pada Stasiun Sudirman dengan menggunakan metode CSI terhitung sebesar 57.08% yang dimana berdasarkan pada Tabel 2.3, nilai tersebut berada pada rentang indeks ketiga yang menyatakan bahwasanya saat ini para pengguna merasa cukup puas akan layanan yang diberikan, namun dengan indeks nilai kepuasan yang didapatkan masih terbilang rendah untuk sebuah layanan publik yang berada pada pusat kota metropolitan.
2. Didapatkan tingkat kesesuaian antara nilai *Performance* dan nilai *Importance* atribut pelayanan PT. Kereta Commuter Indonesia terkhusus pada Stasiun Sudirman berdasarkan metode IPA, sebesar 62.26%. Menunjukkan bahwasanya kesesuaian akan kepentingan atribut-atribut pelayanan yang diberikan dalam layanan commuter line Stasiun Sudirman masih jauh dengan nilai *performance* yang saat ini sudah diberikan.
3. Hasil urutan prioritas yang didapatkan berdasarkan hasil pengurutan menggunakan metode PGCV yang dimana untuk atribut layanan yang diurutkan merupakan atribut di kuadran 1 dalam hasil pemetaan diagram kartesius yang diurutkan berdasarkan indeks potensi, berikut urutan prioritas atribut pelayanan yang dapat peneliti diberikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia terkhusus pada Stasiun Sudirman guna meningkatkan nilai kepuasan penggunaannya:
 - 1) Ketersediaan fasilitas area stasiun yang mencukupi jumlah pengguna (Contoh: area peron yang cukup, ketersediaan lift/eskalator yang cukup, jumlah mesin tiket pada gate yang mencukupi) (T7)
 - 2) Ketersediaan sarana stasiun dalam kondisi baik (Contoh: Kipas, AC, Eskalator, Lift, Papan Informasi LED, Mesin Tiket) (T2)

- 3) Area stasiun dalam kondisi baik (T5)
 - 4) Ketersediaan prasarana stasiun dalam kondisi baik (Contoh: Area Peron, Area Parkir, Toilet, Musholla, Ruang Menyusui) (T3)
 - 5) Ketepatan waktu untuk jadwal keberangkatan dan kedatangan Commuter Line berdasarkan display papan informasi, pemberitahuan langsung pada stasiun, C-Access, dan platform lainnya (RL2)
 - 6) Kemudahan memperoleh informasi ter-update baik melalui pemberitahuan langsung (oleh petugas stasiun), CAccess, sosial media, dan website resmi (apabila terjadi gangguan, pengunduran ataupun pembatalan keberangkatan kereta) (RL1)
 - 7) Ketersediaan fasilitas untuk pengguna prioritas dalam keadaan baik (Contoh: kursi tunggu prioritas, toilet khusus disabilitas, guiding block, akses tanpa tangga) (T4)
 - 8) Kemudahan akses pengguna stasiun dalam perpindahan / transit ke moda transportasi lain (MRT, LRT, TransJakarta) (T6)
4. Setelah didapatkan hasil prioritas utama perbaikan yang peneliti usulkan sebagai rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, dengan melakukan observasi lanjutan peneliti memberikan beberapa strategi atau perlakuan yang tertera pada Tabel 4.20 yang dapat dipertimbangkan oleh PT. KCI untuk perbaikan tiap atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna Commuter Line Stasiun Sudirman. Untuk atribut layanan lainnya yang tidak termasuk pada atribut usulan perbaikan maka sebaiknya tetap dijaga performa atau bahkan ditingkatkan. Atribut perbaikan diberikan untuk meningkatkan indeks kepuasan yang sudah ada saat ini.

5.2. Saran

Dengan hasil penelitian yang telah didapatkan, dengan ini peneliti menyajikan saran kepada PT. Kereta Commuter Indonesia untuk mempertimbangkan strategi rekomendasi yang diberikan hingga tahap implementasi demi meningkatkan rasa kepuasan para pengguna layanan Commuter Line Stasiun Sudirman dengan mempertimbangkan penilaian kepentingan tiap atribut pelayanan.