

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengolahan dan analisis hasil pengolahan data, maka dapat diambil kesimpulan serta saran sebagai perbaikan.

#### 5.1 Kesimpulan

1. Dari 25 atribut yang ada pada *Customer Requirements Score* yang memiliki nilai tingkat kepentingan teknis tertinggi adalah parameter teknis “melakukan pelayanan yang ramah, aman dan nyaman bagi penumpang” dengan nilai sebesar 5,1181 dan parameter teknis terkecil adalah “pemberlakuan seragam kepada seluruh karyawan” dengan nilai 0,3627. Hal ini menunjukkan bahwa parameter teknis “melakukan pelayanan yang ramah, aman dan nyaman bagi penumpang” merupakan parameter teknis yang diprioritaskan untuk ditingkatkan dan dikembangkan dalam memenuhi keinginan dan harapan pelanggan agar memperoleh tingkat pelayanan yang optimal. Parameter teknis ini memiliki persentase yang tinggi terhadap pencapaian kualitas jasa KRL *CommuterLine* di stasiun Bojonggede. Prioritas atribut yang perlu diperbaiki dimulai dari atribut kemudahan dan kejelasan komunikasi karyawan dan keramahan dan kesungguhan dalam merespon pelanggan dengan nilai rasio perbaikan (1,312). Sedangkan dari 9 atribut yang ada pada kebutuhan perusahaan yang memiliki nilai tingkat kepentingan teknis tertinggi adalah parameter teknis “meningkatkan kemampuan karyawan” dengan nilai sebesar 5,994 dan parameter teknis terkecil adalah “pelayanan *cleaning service* setiap hari” dengan nilai 1,995. Hal ini menunjukkan bahwa parameter teknis “meningkatkan kemampuan karyawan” merupakan parameter teknis yang diprioritaskan untuk dikembangkan dalam memenuhi keinginan dan harapan perusahaan. Parameter teknis ini memiliki persentase yang tinggi terhadap pencapaian kualitas perusahaan KRL *CommuterLine* pada stasiun Bojonggede. Prioritas atribut yang perlu diperbaiki dimulai dari atribut perawatan yang mudah seperti (perawatan mesin tiket, fasilitas dll) dan harga material dan peralatan yang terjangkau seperti material kereta,

peralatan penunjang dll dengan nilai rasio perbaikan (1,538). Kriteria tingkat kepuasan pelanggan dan perusahaan terhadap atribut jasa pelayanan KRL *CommuterLine* di stasiun Bojonggede dicapai dengan kriteria tidak puas, biasa/netral hingga sangat puas.

2. Usulan strategi perbaikan yang di tawarkan pada management KRL *CommuterLine* pada stasiun Bojonggede dengan pertimbangan dari nilai bobot masing-masing respon teknis dalam menanggapi harapan pelanggan dan perusahaan tersebut adalah dengan meningkatkan pelayanan yang ramah, aman dan nyaman bagi penumpang dan peningkatan kemampuan karyawan dengan melakukan pembinaan serta pelatihan yang baik. Disamping itu juga diharapkan management KRL *CommuterLine* pada stasiun Bojonggede dapat menjaga performa dan kondisi stasiun serta fasilitas yang ada, sehingga dihasilkan pelayanan jasa yang sesuai harapan pelanggan dan kepercayaan pelanggan tetap terjaga

## 5.2 Saran

1. KRL *CommuterLine* pada stasiun Bojonggede perlu meningkatkan kualitasnya terutama dalam melakukan pelayanan yang ramah, aman dan nyaman bagi penumpang sebab hal ini yang sangat penting dalam mempertahankan kesetiaan pelanggan.
2. Mempertahankan kinerja yang sudah baik serta menambah fasilitas melihat dari kapasitas pengguna KRL *CommuterLine* pada stasiun Bojonggede yang cukup padat.