

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada penelitian ini didapat nilai kepuasan pengguna jasa transportasi umum tersebut sebesar 86,29% yang mana berada pada kriteria sangat puas berdasarkan pada ketentuan tabel 3.2 interpretasi analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)
2. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui tingkat kinerja pelayanan Kereta Api Komuter belum mencapai kepentingan atribut pelayanan penumpang dengan presentase 94,9%. Faktor Pelayanan yang harus ditingkatkan terletak pada kuadran 1 yang mana kinerja sangat rendah tetapi kepentingan sangat tinggi yaitu ; Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai, Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan, Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan, fasilitas untuk penyandang disabilitas, tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui, Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket, Petugas memberikan pelayanan dengan

baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket, Pelayanan petugas pada saat terjadinya antrian dalam pembelian.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan perbaikan pelayanan Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan, Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan, tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui, Kapasitas Angkut sesuai dengan protokol kesehatan, Kursi penumpang sesuai dengan protokol kesehatan fasilitas pengatur sirkulasi udara (AC/Kipas angin) dan lampu penerangan ruangan didalam stasiun dan berfungsi dengan baik
2. Diharapkan dapat mempertahankan pelayanan pada faktor; peralatan boarding pass yang digunakan mendukung pelayanan, kenyamanan dari gangguan cuaca didalam stasiun & kereta,, Informasi Jadwal di stasiun, Informasi stasiun tujuan, pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket, Petugas yang memiliki daya tanggap baik dalam menerima pertanyaan, keluhan, dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan, fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat didalam kereta, petunjuk berupa stiker pemberhentian jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca, Petugas yang bersikap

sopan dan mengutamakan pelayanan terhadap kosumen, Keamanan didalam stasiun & Kereta, Kenyamanan didalam stasiun & kereta.

