

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari perolehan studi kinerja pelayanan stasiun kereta api sidoarjo, penulis dapat membuat simpulan yaitu :

1. Kinerja pelayanan stasiun kereta api sidoarjo

Dari hasil perhitungan angka tingkat kepuasan kinerja pada analisis di atas kereta api datang tepat waktu sesuai jadwal menempati peringkat pertama yang artinya pengguna jasa sangat puas dengan pelayanan kereta api datang tepat waktu sesuai dengan nilai bobot 421.

Dilihat dari perolehan pengerjaan telaah GAP perdimensi bisa di ketahui bahwasanya Reability memegang urutan pertama karna mempunyai poin gap yang sangat besar. Hal ini menyatkan bahwasanya kriteria – kriteri dalam dimensi Reability harus dipertahankan.

2. Kekurangan pelayanan stasiun kereta api sidoarjo

Berdasarkan perhitungan GAP secara keseluruhan petugas stasiun tanggap melayani kebutuhan pelanggan/pengguna jasa memiliki nilai GAP -0,08

Sedangkan didalam tingkat kepentingan petugas stasiun tanggap melayani kebutuhan pelanggan/pengguna jasa berada pada prioritas ke 21 yang berarti bahwasanya apa yang di harapkan pemakai jasa belum terpenuhi. Jika dilihat dari hasil pengolahan analisis GAP per dimensi dapat di ketahui bahwa atribut Responsiveness menempati rangking yang paling rendah dengan kriteria – kriteria sebagai berikut :

- a. Petugas cepat serta responsif dalam menangani masalah yang muncul selama di stasiun.
- b. Petugas tanggap dalam membantu memberikan informasi.
- c. Petugas cepat dalam menanganikeluhan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan.
- d. Petugas jelas dalam memberikan informasi terkait tempat penukaran tiket, rute, dan jadwal operasional di papan informasi, media sosial.

5.2 saran

1. Bagi staisun kereta api sidoarjo agar lrbih di tingkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi kereta api agar menjadi lebih baik.
2. Hendaknya bagi stasiun kereta api sidoarjo melakukan kajian ulang terhadap standart pelayanan agar sesuai dengan fakta.
3. Bagi pengguna jasa angkutan kereta api khususnya stasiun kereta api sidoarjo agar selalu mentaati peraturan stasiun kereta api sidoarjo.

