BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis tentang evaluasi kinerja pelayanan kereta- api komuter Surabaya – Lamongan (SuLam) yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya tentang penelitian ini, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel X_1 (keselamatan), X_2 (keamanan), X_3 (kehandalan), X_4 (Kenyamanan) tidak berpengaruh pada variabel keputusan (Y) dalam menggunakan kembali kereta api Komuter Surabaya – Lamongan sedangkan untuk variabel X_5 dan X_6 berpengaruh pada variabel keputusan (Y) dalam menggunakan kereta api Komuter Surabaya – Lamongan. Secara keseluruhan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 variabel yang dianggap penting namun kurang memuaskan penumpang. Variabel – variabel tersebut antara lain :
    a) Variabel Keselamatan
    b) Variabel Keamanan
    c) Variabel Kehandalan / Keteraturan
    d) Variabel Kenyamanan
2. Pada penerapan Peraturan Menteri No. 48 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kereta api dalam perjalanan terdapat kendala terbatasnya sarana prasarana perkeretaapian dan minimnya pengetahuan masyarakat tentang SPM. Untuk mengatasi

`

kendala – kendala tersebut upaya yang dilakukan PT. KAI DAOP 8 Surabaya adalah dengan cara melakukan perawatan dan perbaikan sarana prasarana perkeretaapian dan memberikan informasi tentang SPM dan menerima evaluasi dari masyarakat.

5.2 Saran

1) Metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner sehingga bersifat subyektif, untuk peneliti selanjutnya bisa ditambahkan dengan metode wawancara kepada penumpang kereta-api Surabaya-Lamongan (Sulam).
2) Perlu penambahan jumlah responden, karena uji secara parsial hanya 1 variabel yang memenuhi standar.

UNIVERSITAS NAROTAMA
PRO PATRIA
SURABAYA