

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. *Tangibles*, fasilitas di KRL Commuter Line secara umum cukup baik. Namun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki.
2. Indikator *Reliability*, pelayanan petugas KRL secara umum cukup baik. Namun, saat petugas tidak hadir, banyak penumpang yang masih enggan menyerahkan kursinya kepada pihak yang berhak.
3. *Responsiveness*, Petugas KRL telah menunjukkan daya tanggap yang baik dalam membantu penumpang. Namun masih terdapat keluhan mengenai terbatasnya jumlah petugas terutama di stasiun sehingga menyulitkan kelompok rentan seperti lansia untuk mendapatkan bantuan. Oleh karena itu, penambahan jumlah petugas di area stasiun perlu diperhatikan untuk menjamin kenyamanan dan kemudahan bagi seluruh pengguna KRL.
4. *Assurance*, keamanan dan kenyamanan di Stasiun Manggarai masih perlu ditingkatkan terutama pada jam-jam sibuk. Kepadatan penumpang meningkatkan risiko kejahatan dan potensi kecelakaan akibat kondisi platform yang tidak aman. Solusi yang dapat dilakukan adalah memperbanyak jumlah gerbong untuk mengurangi kepadatan, meningkatkan pengawasan untuk mencegah terjadinya kejahatan, dan memperbaiki infrastruktur seperti atap stasiun. Dengan langkah tersebut diharapkan pengalaman perjalanan penumpang KRL menjadi lebih aman dan nyaman.
5. *Empathy*, Petugas KRL telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, khususnya kelompok prioritas seperti lansia dan penyandang disabilitas. Namun, kelompok tidak prioritas merasa kurang baik dalam pelayanannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, saran sangat dibutuhkan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor Jakarta Kota-Bogor Tahun 2024, sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Praktis

1. Meningkatkan Fasilitas di Stasiun dan di Kereta.
2. Meningkatkan pelayanan petugas
3. Meningkatkan keamanan dan keselamatan terutama di Stasiun Manggarai
4. Mengedukasi kesadaran penumpang

### 5.2.2 Saran Teoritis

Diharapkan para peneliti dapat lebih mendalami informasi terkait penelitian ini, sehingga dapat menjadi acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemangku kebijakan, operator transportasi, serta masyarakat umum dalam meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi seluruh pengguna KRL."

