

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berlandaskan hasil riset dan pengkajian pada bab sebelumnya, yang disertai dengan teori dan juga konsep yang mendukung pada penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Difabel Di Stasiun Tangerang”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis, keandalan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelanggan Difabel Di Stasiun Tangerang. Yang berarti bahwa jika terdapat peningkatan pada keandalan, maka hal tersebut akan mempengaruhi peningkatan pada kepuasan pelanggan difabel juga. Berlaku sebaliknya, jika terdapat penurunan pada keandalan maka akan mempengaruhi penurunan pada kepuasan pelanggan difabel.
- 2) Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis, daya tanggap memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelanggan Difabel Di Stasiun Tangerang. Yang berarti bahwa jika terdapat peningkatan pada daya tanggap, maka hal tersebut akan mempengaruhi peningkatan pada kepuasan pelanggan difabel juga. Berlaku sebaliknya, jika terdapat penurunan pada daya tanggap maka akan mempengaruhi penurunan pada kepuasan pelanggan difabel.
- 3) Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis, jaminan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelanggan Difabel Di Stasiun Tangerang. Yang berarti bahwa jika terdapat peningkatan pada jaminan, maka hal tersebut akan mempengaruhi peningkatan pada kepuasan pelanggan difabel juga. Berlaku sebaliknya, jika terdapat penurunan pada jaminan maka akan mempengaruhi penurunan pada kepuasan pelanggan difabel .
- 4) Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis, empati memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelanggan

Difabel Di Stasiun Tangerang. Yang berarti bahwa jika terdapat peningkatan pada empati, maka hal tersebut akan mempengaruhi peningkatan pada kepuasan pelanggan difabel juga. Berlaku sebaliknya, jika terdapat penurunan pada empati maka akan mempengaruhi penurunan pada kepuasan pelanggan difabel.

- 5) Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis, bukti fisik memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelanggan Difabel Di Stasiun Tangerang. Yang berarti bahwa jika terdapat peningkatan pada bukti fisik, maka hal tersebut akan mempengaruhi peningkatan pada kepuasan pelanggan difabel juga. Berlaku sebaliknya, jika terdapat penurunan pada bukti fisik maka akan mempengaruhi penurunan pada kepuasan pelanggan difabel .

B. Saran

Berdasarkan hasil riset yang telah dinyatakan peneliti ingin sedikit menyampaikan saran yang mungkin saja dapat menjadi pertimbangan bagi pihak perusahaan PT KRL pada Stasiun Tangerang:

- 1) Perusahaan diharapkan bisa meningkatkan usaha dalam keandalan seperti menyampaikan informasi secara benar sejak pertama kali , cekatan dalam menangani kebutuhan pelanggan, mengelola pelayanan pengaduan dengan handal, informasi yang sesuai dengan yang diinfokan oleh petugas, memberikan perhatian serius kepada pelanggan ketika terjadi gangguan masalah kereta. Keandalan ini bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan. hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan kesetujuannya artinya kehandalan pada Stasiun Tangerang sesuai dengan keinginan pelanggan difabel.
- 2) Perusahaan diharapkan bisa meningkatkan usaha dalam daya tanggap seperti melayani dengan segera bagi pelanggan ketika terjadi keluhan, memberikan informasi yang mudah dimengerti pelanggan, bersedia untuk membantu pelanggan, tidak membiarkan pelanggan menunggu lama ketika terjadi gangguan listrik pada KRL, siap sedia merespon permintaan

pelanggan dan memiliki waktu luang untuk membantu pelanggan. Daya tanggap ini bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan difabel.

- 3) Perusahaan diharapkan bisa mempertahankan jaminan seperti petugas di stasiun tangerang ahli dalam bidangnya. konsisten bersikap sopan, memberikan kepercayaan kepada pelanggan, mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi saat dan antrian bagi pelanggan yang teratur. Jaminan ini bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan. hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan kecukupan tujuannya artinya jaminan pada PT. KRL pada Stasiun Tangerang cukup sesuai dengan keinginan pelanggan difabel.
- 4) Perusahaan diharapkan bisa mempertahankan empati seperti memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian, mengutamakan kepentingan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pelanggan, memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan beroperasi di jam kerja yang nyaman. Empati ini bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan difabel.
- 5) Perusahaan diharapkan bisa mempertahankan bukti fisik seperti fasilitas perlengkapan , dekorasi yang menarik, karyawan yang berpenampilan rapi, kondisi kereta yang representatif, stasiun ditemukan tersedia tempat parkir. Bukti fisik ini bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan difabel.