

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil olah data dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh Persepsi Harga, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Stasiun Manggarai rute Bogor – Jakarta Kota maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut :

1. Persepsi Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* di Stasiun Manggarai rute Bogor – Jakarta Kota.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* di Stasiun Manggarai rute Bogor – Jakarta Kota. Artinya semakin memadai dan nyaman fasilitas yang ada maka semakin meningkatnya kepuasan pelanggan.
3. Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* di Stasiun Manggarai rute Bogor – Jakarta Kota. Artinya semakin tepat waktu kedatangan dan keberangkatan kereta maka semakin meningkatnya kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan sebelumnya, maka saran yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk kedepannya, sebagai berikut :

1. Manajemen PT. KCI dan Manajemen KRL *Commuter Line* Stasiun Manggarai
 - a. Untuk membentuk kepuasan pelanggan maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah :
Membangun pemikiran mengenai persepsi yang baik terkait daya beli menggunakan *competition-based pricing strategy* atau penetapan harga yang didasarkan dengan produk jasa pesaing yang dapat melibatkan biaya dan strategi pesaing.

b. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah :

1) Meningkatkan nilai fasilitas dengan menyediakan fasilitas seperti tempat untuk mencharger handphone dan tempat duduk untuk menunggu kereta yang memadai dan nyaman agar pelanggan bisa lebih nyaman dalam menunggu kereta.

2) Meningkatkan ketepatan waktu dengan cara menambahkan jadwal kereta atau mengurangi waktu pemberhentian kereta pada setiap stasiun agar pelanggan tidak lama dalam menunggu kereta dan penumpang yang menunggu tidak ramai di peron stasiun.

2. Peneliti Selanjutnya

Untuk Peneliti Selanjutnya yang ingin meneliti mengenai Stasiun Manggarai dapat menggunakan variabel yang berbeda dalam determinan kepuasan pelanggan agar bisa mengetahui pengaruh variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

