

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang menggunakan metode *servqual* dan *TRIZ* pada Stasiun Cikampek memperoleh beberapa kesimpulan dalam penelitian jika berdasarkan hasil pengolahan data metode *servqual* dalam mencari nilai gap dari persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan memperoleh hasil bahwa pada setiap atribut maupun dimensi pelayanan masing-masing bernilai negatif (-) yang artinya kinerja yang diberikan perusahaan belum sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kemudian perolehan gap terbesar pada dimensi *Assurance* nilai rata-rata gap yang diperoleh sebesar (-0,623) dengan atribut yang memiliki nilai gap terbesar yakni atribut T4 Fasilitas kesehatan mudah dilihat dan dijangkau (Perlengkapan P3K, kursi roda, tandu), sebesar (-0,915).
2. Hasil yang diperoleh dari pengolahan data untuk mengetahui ada tidaknya layanan yang memuaskan dapat dilihat pada hasil mengenai kualitas pelayanan (Q) bahwa hasil yang diperoleh untuk nilai rata-rata (Q) pada dimensi terukur bernilai sebesar (0,888.) nilai tersebut sebenarnya sudah mendekati (1) namun masih belum bernilai (1) sehingga diartikan ($Q < 1$) kualitas pelayan belum baik sehingga belum memuaskan atau belum terpenuhi harapan dari Stasiun Cikampek.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data metode *importance performance analysis* dalam mengidentifikasi atribut mana saja yang berada dalam posisi perbaikan pelayanan, pertahankan pelayanan, dianggap tidak begitu penting, dan dianggap berlebih pada tiap kuadran dalam diagram kartesius. Untuk atribut yang akan menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan yakni, atribut yang posisinya dalam kuadran A (prioritas utama) dengan hasil yang diperoleh sebanyak 5 atribut pelayanan, dan kuadran C (Prioritas Rendah) diperoleh sebanyak 2 atribut diantaranya sebagai berikut :

- a) Atribut Res 3 Petugas stasiun sigap dalam membantu calon penumpang ketika mengalami permasalahan di area stasiun
 - b) Atribut T3 Kapasitas kursi ruang tunggu memadai
 - c) Atribut E4 Pihak stasiun memberikan kemudahan kepada calon penumpang dalam menyampaikan kritik dan saran
 - d) Atribut T6 Letak papan petunjuk informasi mengenai denah/layout stasiun strategis (dekat loket, pintu masuk, ruang tunggu)
 - e) Atribut T4 Area Toilet bersih
 - f) Atribut A4 Fasilitas kesehatan mudah dilihat dan dijangkau (perlengkapan P3K, kursi roda, tandu)
 - g) Atribut A3 Informasi mengenai ketersediaan tempat duduk untuk seluruh kelas kereta api dapat diketahui dengan mudah oleh calon penumpang
4. Dengan menggunakan metode *TRIZ* maka masing-masing atribut yang menjadi prioritas dilakukan analisis, sehingga didapatkan perbaikan sebagai berikut:
- a) Penambahan petugas *customer service* pada area ruang tunggu.
 - b) Penambahan jumlah tempat duduk pada area ruang tunggu.
 - c) Menambah dan mengubah tata letak papan petunjuk informasi mengenai denah/layout stasiun ke titik yang dianggap strategis
 - d) Pihak stasiun harus menugaskan dan menekankan petugas kebersihan untuk selalu memperhatikan kebersihan area toilet, dan petugas harus selalu mengecek keadaan toilet demi kenyamanan calon penumpang.
 - e) Menempatkan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu pada area ruang tunggu.

5.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah penelitian menggunakan metode *Servqual* dengan pembahasan *gap* yang berbeda seperti meneliti harapan pelanggan dan persepsi dari pihak manajemen, karena pada penelitian ini metode *Servqual* hanya berfokus pada persepsi dan harapan responden.

