BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan dari tabel diatas pernyataan responden terhadap kualitas pelayanan jasa pada PT. Kereta Api (Persero) Indonesia, ARGO GEDE BANDUNG - JAKARTA dapat dikatakan SETUJU, Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pertanyaan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan jasa pada PT. Kereta Api (Persero) Indonesia, ARGO GEDE BANDUNG - JAKARTA dikatakan BAIK, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 3,44 yang berada pada interval 3,40-4,19.
2. Dapat diketahui nilai rata-rata mengenai loyalitas konsumen adalah sebesar 4,51 artinya loyalitas konsumen PT. Kereta Api (Persero) Indonesia, ARGO GEDE BANDUNG - JAKARTA dapat dikatakan sangat tinggi, karena nilai rata-rata keseluruhan pernyataan adalah sebesar 4,51 berada pada interval 4,20-5,00. Berdasarkan pada tahapan loyalitas maka loyalitas konsumen PT. Kereta Api (Persero) Indonesia, ARGO GEDE BANDUNG - JAKARTA telah masuk pada tahap *client* dimana orang yang membeli semua barang/jasa yang dihasilkan perusahaan anda secara teratur. Hubungan dengan jenis konsumen ini kuat dan berlangsung lama.
3. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode statistik, maka dapat diketahui:Dengan α 0.05 dan derajat kebebasan (df) 98, diperoleh nilai t tabel sebesar 1,660. Oleh karena itu dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (9,84> 1,660), maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya kualitas pelayanan jasa berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, pada bagian akhir ini, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan. Adapun saran-saran yang penulis ajukan antara lain :

1. Kondisi kereta dalam keadaan baik, lakuan perawatan secara berkala pada gorong kereta,kebersihan didalam maupun dilingkungan Gerbong dan Stasion,kenyamanan kantin,WS terjaga kebersihannya,AC berfungsi dengan baik,sarana dan prasarana dijaga agar kondisi baik.
2. Petugas Peduli akan Keinginan Konsumen : Menyediakan Kotak Saran, coustomer Service.
3. Cepatan Tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen : Kemampuan Petugas dalam menangani masalah konsumen baik masalah teknis dan non teknis.
4. Peralatan (kelengkapan Sarana keamanan,kesehatan,kebakaran dilingkungan dan di lokasi KA.
5. Materi komunikasi (informasi dan petunjuk Jelas)