BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng pada saat penerapan *New Normal* didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pada penelitian ini, maka diperoleh nilai rata-rata dari atribut yang menggambarkan tingkat kepuasan penumpang terhadap penerapan *New Normal* di Stasiun Gubeng dengan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang sangat baik. Hal ini terbukti dari ke-25 atribut yang memiliki nilai sebesar 4,09 yaitu “memuaskan”.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pada penelitian ini, maka diperoleh nilai rata-rata dari atribut yang menggambarkan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng pada saat penerapan *New Normal* dengan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang sangat baik. Hal ini terbukti dari ke-20 atribut yang memiliki nilai sebesar 4,14 yaitu “memuaskan”.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pada penelitian ini, maka diperoleh tinjauan antara nilai kinerja dan nilai harapan penanganan penumpang

   di Stasiun Gubeng dan di Kereta Api Eksekutif Bima pada saat penerapan *New Normal* sebagai berikut:

a. Pada Stasiun Gubeng, nilai kinerja pada penanganan penumpang yang terbesar adalah 4,40 yaitu kecepatan dan ketepatan dalam jadwal keberangkatan kereta api. Sedangkan nilai harapan pada penanganan penumpang yang terbesar adalah 4,56 yaitu petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani dan membantu penumpang.

b. Pada Kereta Api Eksekutif Bima, nilai kinerja pada penanganan penumpang yang terbesar adalah 4,35 yaitu adalah petugas kereta api dapat dipercaya dalam menjaga keamanan dan keselamatan penumpang selama dalam perjalanan. Sedangkan nilai harapan pada penanganan penumpang yang terbesar adalah 4,56 yaitu kondisi kereta api yang selalu bersih dan rapi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya agar mempertimbangkan beberapa atribut pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.
2. Pada penelitian selanjutnya sebaiknya untuk analisa pembahasan dapat ditambahkan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) agar didapatkan hasil kepuasan penumpang secara menyeluruh.