

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan . Kualitas Informasi pada KAI Acces dapat dianggap baik. Sebab KAI Acces telah mampu memberikan suatu informasi yang relevan kepada penggnanya , sehingga pengguna dapat merasakan manfaat saat menggunakan aplikasi KAI Acces. Hal tersebut berdampak positif terhadap keamanan pengguna. Pengaruh kualitas layanan terhadap keamanan pengguna . Kualitas Layanan pada KAI Acces juga sudah sangat baik . KAI Acces mampu memberikan layanan kepada pelanggan KAI Acces seperti pemilihan tempat duduk sesuai dengan reques para penumpang, sehingga pelanggan merasa aman atas layanan yang diberikan pihak KAI. Kemudahan transaksi yang diberikan KAI Acces mampu membuat pelanggan merasa aman atas jasa yang diberikan , hal tersebut dapat dirasakan pelanggan pada saat melakukan pembayaran online melalui m – banking atau Qris . Sehingga pelanggan merasa aman tanpa harus membayar tambahan jasa pada saat pembelian di toko ritel. Selain itu Terdapat pengaruh keamanan pengguna terhadap kepuasan pelanggan. Keamanan pengguna pada KAI Acces juga mampu membuat para pelanggan merasakan puas atas jasa yang diterima penumpang . Keamanan tersebut dapat berupa saat pelanggan memesan tiket secara tambahan melalui fitur khusus sehingga no ktp yang terdaftar tidak mengalami kesamaan dengan penumpang lain. Kualitas

informasi yang diberikan KAI Acces juga mampu membuat pelanggan merasa puas atas informasi mengenai jam keberangkatan , jadwal kereta , pemilihan stasiun keberangkatan . Dan pihak KAI Acces juga dapat berfokus untuk memberikan informasi yang lebih relevan agar mampu membuat para pelanggannya merasa puas atas jasa yang telah diterima. Kualitas layanan di dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap keputusan pelanggan . Kualitas layanan yang diterima pengguna KAI Acces mampu memberikan sedikit kepuasan meliputi pemeriksaan tiket kereta secara e-boarding dengan mudah . Dan pihak KAI Acces juga dapat berfokus untuk mengupgrade atau menambahkan fitur- fitur pendukung yang mampu membuat pelanggan atau pengguna merasa puas atas jasa yang diterima. Dalam penelitian ini kemudahan transaksi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan . kemudahan transaksi yang diberikan KAI Acces mampu membantu pelanggan yang tidak memiliki uang cash dalam melakukan pembayaran secara online . Selain itu pihak KAI Acces juga dapat berfokus untuk memberikan kemudahan transaksi melalui metode pembayaran online apapun dan kapanpun dengan fitur yang dikembangkan lagi untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan . Tidak ada pengaruh tidak langsung terhadap variabel intervening keamanan pengguna . sebab terdapat beberapa suatu hambatan yang masih kurang pada aplikasi KAI Acces , sehingga pengguna KAI Acces masih banyak yang belum dapat merasakan nilai dan manfaat secara optimal .

5.1 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti , maka peneliti mengajukan saran. Pertama untuk lebih dipermudah dalam pemesanan tiket kereta dengan mengurangi iklan pada saat membuka aplikasi. Kedua pihak KAI Acces mengupgrate fitur railfood yang selalu trobel pada saat membuka fitur tersebut

agar pembeli makanan melalui realfood tidak kecewa. Ketiga pada fitur informasi KAI Acces lebih diinovasi agar pengguna tidak mengalami keterlambatan informasi mengenai kenaikan jasa kereta kereta saat ini. Keempat mengevaluasi pembayaran tiket online melalui metode m- banking yang terkadang harga tidak sesuai pada pembayaran melalui Qris. Kelima mengevaluasi pemesanan pada realfood agar tidak terlalu lama pada saat mengantar makanan ke kursi pelanggan sehingga pelanggan tidak merasa kecewa atas waktu yang lama untuk menikmati makanannya .