

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan konsumen jasa KRL Jabodetabek pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta. Persamaan regresi $\hat{Y} = 20,543 + 0,431 X_1 + 0,349 X_2$. Koefisien kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan Fasilitas untuk menjelaskan Kepuasan konsumen jasa KRL Jabodetabek pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta secara simultan yaitu 59,2% sedangkan sisanya 40,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen jasa KRL Jabodetabek mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Persamaan regresi $\hat{Y} = 33,824 + 0,603 X_1$. Hal ini berarti jika Kualitas pelayanan (X_1) nilainya 0, maka Kepuasan konsumen (Y) mempunyai nilai sebesar 33,824. Nilai

koefisien X1 sebesar 0,603 yang berarti apabila Kualitas pelayanan (X1) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka Kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,603 pada konstanta sebesar 33,824. Koefisien X1 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 45,4% dan sisanya 54,6% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

3. Terdapat hubungan yang positif antara fasilitas dengan kepuasan konsumen jasa KRL Jabodetabek pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Persamaan regresi $\hat{Y} = 44,837 + 0,534 X_2$. Hal ini berarti jika Fasilitas (X2) nilainya 0, maka Kepuasan konsumen (Y) mempunyai nilai sebesar 44,837. Nilai koefisien X1 sebesar 0,534 yang berarti apabila Fasilitas (X2) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka Kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,534 pada konstanta sebesar 44,837. Koefisien X1 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara fasilitas dengan kepuasan konsumen. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat fasilitas maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ditentukan oleh fasilitas sebesar 40,8% dan sisanya 59,2% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepuasan konsumen terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi tidak peka terhadap harga, yaitu sebesar 35,08%. Setelah itu skor tertinggi kedua adalah dimensi membicarakan hal yang menyenangkan sebesar 33,95 % dan tertinggi ketiga dari dimensi Tidak menaruh perhatian kepada pesaing sebesar 30,97%.

Dari hasil analisis data, PT. Commuterline seharusnya menaruh perhatian penuh kepada indikator yang rendah agar dilakukan perbaikan-perbaikan untuk ke depannya, seperti indikator terendah variabel kepuasan konsumen, yaitu indikator tidak menaruh perhatian kepada pesaing variabel kualitas pelayanan dimensi terendahnya adalah jam operasional usaha yang nyaman dan untuk fasilitas dimensi perencanaan ruang dengan indikator interior dengan subindikator Penampilan visual (TV Plasma). Selain itu, KRL Commuterline Jabodetabek juga harus mempertahankan indikator yang mempunyai skor tertinggi, sehingga memberikan pelayanan yang optimal guna menciptakan kepuasan konsumen.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan sebelumnya, maka peneliti memiliki beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan konsumen jasa KRL Jabodetabek, antara lain:

1. KRL Jabodetabek harus memperhatikan Kualitas pelayanan, fasilitas dan faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen konsumen. Tujuannya untuk menjadikan KRL menjadi sarana transportasi umum yang nyaman dan aman.
2. Diharapkan KRL Jabodetabek dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama dari segi sumber daya manusia sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.
3. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, fasilitas perlu ditingkatkan baik menambahkan sarana dan prasarana baru yang lebih modern atau memperbaharui fasilitas yang sudah ada sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi konsumen yang menggunakan jasa KRL Jabodetabek.