

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian pustaka dan deskripsi hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-babnya sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan di RW 008 Kelurahan Lagoa, Kecamatan Koja, Jakarta Utara. Kualitas jasa yang positif akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing dimensi dari kualitas jasa terlihat bahwa dimensi yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi empathy yaitu sebesar 20,84%. Sedangkan skor terendah adalah dimensi jaminan sebesar 19,52%.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kepuasan pelanggan di RW 008 Jakarta Utara ditentukan oleh kualitas jasa sebesar 29,07% dan sisanya sebesar 70,93% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti tingkat keamanan, tingkat keselamatan, ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan, fasilitas yang memadai dan kualitas jasa/pelayanan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan pada warga RW: 008, kelurahan: lagoa, kecamatan: koja. Jakarta Utara. dari kualitas jasa terlihat bahwa dimensi yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi empathy yaitu sebesar 20,84%. Sedangkan skor terendah adalah dimensi jaminan sebesar 19,52%. Hal ini membuktikan bahwa kualitas jasa merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini adalah:

3. Bahwa kualitas jasa yang sangat baik diperlukan oleh perusahaan agar dalam menjalankan semua aktivitas usahanya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, terutama untuk memuaskan pelanggan.
4. Bukti empiris bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh kualitas jasa. Hal ini akan berdampak penting pada upaya peningkatan pendapatan perusahaan.
5. Kualitas jasa yang diciptakan oleh perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan bertujuan agar pelanggan tidak beralih dan tetap loyal pada jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:

1. Sebaiknya perusahaan menginstruksikan kepada karyawannya agar lebih meningkatkan kualitas jasa kepada pelanggan.
2. Dalam rangka mencapai tujuan perusahaan dan agar terpeliharanya kepuasan pelanggan yang optimal sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan karyawannya dalam melayani segala kebutuhan pelanggan yang memiliki keluhan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.
3. Agar mencapai hasil yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka pihak PT KAI perlu terus memberikan pelatihan dan keterampilan kepada karyawannya, agar kualitas jasa/pelayanan dapat terus meningkat.
4. Masyarakat sebagai konsumen harus mampu memberikan penilaian obyektif pada program yang diberikan perusahaan dalam upaya peningkatan kualitas jasa/pelayanan.