

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pada PT. KCJ, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terlihat bahwa kualitas pelayanan dapat dikategorikan baik hal ini ditunjukkan melalui kenyamanan kereta, kompetensi para karyawan dibidangnya masing-masing, ketelitian karyawan, serta cepat dalam merespon konsumen. Karyawan juga mampu berkomunikasi dengan baik serta menjelaskan informasi dengan cermat dalam melayani konsumen. Meski jadwal kereta tiba sering meresahkan konsumen, tetapi para konsumen merasa pelayanan PT. KCJ telah memenuhi harapan mereka. Citra perusahaan pada PT. KCJ dikategorikan baik ditunjukkan melalui para karyawan yang menjaga nama baik, lalu perusahaan yang menjaga hubungan positif dengan konsumen, lalu konsumen dapat menaruh kepercayaan penuh dengan perusahaan, serta kekonsistenan perusahaan terhadap konsumennya.
2. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan PT. KCJ. Hasil analisis data menunjukkan bahwa pengaruh tersebut sebesar 0,606 atau

60,6% sedangkan 39,4% dijelaskan oleh variabel yang tidak dijelaskan pada penelitian ini seperti: kepercayaan dan kepuasan pelanggan

## **B. Saran**

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka saran yang dapat disampaikan adalah:

### 1. Bagi Pengguna:

Untuk meningkatkan citra perusahaan supaya bisa lebih unggul lagi, maka sebaiknya PT. KCJ mengadakan acara seperti *gathering*, *giveaway*, *doorprize* agar konsumen bisa ikut mengambil peran, mempromosikan dan mengenalkan fasilitas *commuter* pada masyarakat serta mempererat hubungan dengan para pengguna.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sejenis, disarankan untuk meneliti variabel – variabel bebas lainnya selain kualitas pelayanan, karena dari penelitian ini diketahui masih terdapat variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi citra perusahaan, seperti kepercayaan dan kepuasan pelanggan.