

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, didapatkan hasil rata-rata sebesar 97,06%. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaran Kereta Rel Listrik sudah memuaskan penumpang layanan jasa Kereta Rel Listrik Yogyakarta-Solo.
2. Sesuai dengan syarat pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api, yang perlu dipertahankan :
  - a. Dari diagram kartesius didapatkan beberapa atribut yang harus terus dilakukan karena dianggap penting dan memuaskan penumpang. Atribut atau variabel tersebut antara lain:
    - 1) Variabel 6 tentang ketersediaan fasilitas untuk penumpang difabel
    - 2) Variabel 9 tentang keamanan menggunakan angkutan Kereta Rel Listrik
    - 3) Variabel 14 tentang ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV di area dalam kereta rel listrik, Stasiun dan sekitarnya yang dapat mencegah tindak kejahatan
    - 4) Variabel 16 tentang kesigapan waktu pelayanan petugas kereta rel listrik dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan penumpang
    - 5) Variabel 19 tentang adanya *last call* sebelum keberangkatan.

b. Berdasarkan hasil koordinat kartesius ditemukan adanya atribut yang perlu ditingkatkan agar memenuhi harapan penumpang. Atribut tersebut antara lain:

- 1) Variabel 12 tentang kesiapan siaga petugas kereta rel listrik jika menemukan penumpang yang melanggar aturan.
- 2) Variabel 14 tentang ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV di area dalam kereta rel listrik, Stasiun dan sekitarnya yang dapat mencegah tindak kejahatan

## **6.2 Saran**

Berdasarkan setiap analisis data yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan untuk peningkatan kinerja layanan jasa Kereta Rel Listrik, sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan ketersediaan pengatur sirkulasi udara di dalam Kereta Rel Listrik dapat dilakukan dengan cara, mengadakan pengecekan secara berkala terhadap sirkulasi udara yang ada di kereta api.
2. Untuk meningkatkan ketersediaan petugas keamanan, informasi gangguan keamanan dan fasilitas pendukung, perlu adanya penambahan petugas keamanan disetiap titik tertentu yang mudah dilihat atau dijangkau oleh pengguna jasa KRL dan untuk lokasi informasi gangguan keamanan serta layanan pendukung lainnya di tempatkan pada lokasi yang mudah di temukan oleh pangguna jasa layanan KRL

3. Untuk meningkatkan keramahan petugas kereta rel listrik dalam melayani penumpang, perlu adanya pendidikan khusus untuk para petugas yang bertugas baik didalam maupun diluar gerbong, pendidikan tentang cara berkomunikasi yang baik akan membuat para petugas menjadi sigap dalam menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh penumpang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, T. A. (2019). *Evaluasi Layanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik Commuter Line Di Jabodetabek*.
- Algifari. (2010). Bab III Metode Penelitian. Diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/32647/5/6%20BAB%20III.pdf>
- Citrawanodya. (2017). Evaluasi Layanan Bus Angkutan Kota Provinsi Trayek Tana Toraja-Makasar, Sulawesi Selatan. Diakses dari <https://e-journal.uajy.ac.id/13071/>
- Hasket. (1988). Bab III Landasan Teori. Diakses dari <https://e-journal.uajy.ac.id/13478/4/TS150103.pdf>
- Hendarto. (2001). Bab III Landasan Teori. Diakses dari <https://e-journal.uajy.ac.id/7698/4/TS313120.pdf>
- Kolter dkk, (2000), Manajemen Pemasaran. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/101277-ID-pengaruh-harga-kualitas-produk-dan-citra.pdf>
- Miro. F. (2005). Bab II Tinjauan Pustaka. Diakses dari <http://e-journal.uajy.ac.id/12468/3/MTS023442.pdf>
- Nasution. (2005). Bab II Tinjauan Pustaka. Diakses dari <https://e-journal.uajy.ac.id/10989/3/2TS14018.pdf>
- Nasution. (2008). *Manajemen Transportasi*, Edisi Ketiga, Penerbit Ghalia, Bogor.
- Nasution. (2004). Bab II Tinjauan Pustaka. Diakses dari <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/2371/2/BAB%20II.pdf>
- Noorani. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harg, dan Promosi Terhadap Kualitas Pembelian Pada Jasa Transportasi Kereta Api Argo Muria. Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/42821/1/NOORANI.pdf>
- Nurmalasari, & Dinhar, A. (2018). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Commuter Line Parung Panjang. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 18(2), 131–140.
- Panjaitan, dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE cabang Bandung, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom
- Pradhana, dkk. (2020). Penggunaan Metode *Important Performance Analysis* dan Model Kano pada Penumpang Kereta Rel Listrik di Stasiun Bekasi *The Implementation of Important Performance Analysis and Kano Model on the Passengers of Commuter Line at Bekasi Railway Station*. 1(2), 86–105.

- Pamungkas. (2018). Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Jasa Kereta Api Prambanan Ekspres Yogyakarta-Solo. Diakses dari <https://e-journal.uajy.ac.id/13478/>
- Saidah. (2017). *Kualitas Pelayanan Commuter Line*. Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik, 4(1), 51.
- Susanti, dkk (2018). Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang di Stasiun Kereta Api Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(1), 23–34.
- Salim. (2006). Manajemen Transportasi. Penerbit Raja Grafindo, Jakarta.
- Sevilla, dkk (1993). Bab III Metode Penelitian. Diakses dari <http://repository.uin-suska.ac.id/6201/4/BAB%20III.pdf>
- Sugiyono. (2011). Bab III Metode Penelitian. Diakses dari [http://etheses.uin-malang.ac.id/2279/7/11520015\\_Bab\\_3.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/2279/7/11520015_Bab_3.pdf)
- Sekaran. (2006). Bab III Metode Penelitian. Diakses dari <http://repository.unika.ac.id/15548/4/13.32.0006%20Alvin%20Saputra%20BAB%20III.pdf>
- Tjiptono. (2008). Bab II Tinjauan Pustaka. Diakses Dari <http://repository.untag-sby.ac.id/1398/3/BAB%20II.pdf>
- Tedjalaksana. (2017). Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Wanita Kereta Api Prambanan Ekspres Yogyakarta-Solo. Diakses dari <https://e-journal.uajy.ac.id/13478/1/TS150100.pdf>
- Warpani. (1990). Bab II Tinjauan Pustaka. Diakses dari <https://e-journal.uajy.ac.id/13071/3/2TS15094.pdf>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Diakses dari [https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2019/PM\\_63\\_TAHUN\\_2019.pdf](https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2019/PM_63_TAHUN_2019.pdf)
- Peraturan Menteri Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Kesehatan, dan Keteraturan. Diakses dari [https://djka.dephub.go.id/uploads/201908/PM\\_48\\_Tahun\\_2015.pdf](https://djka.dephub.go.id/uploads/201908/PM_48_Tahun_2015.pdf)
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api. Diakses dari <https://www.bphn.go.id/data/documents/09pp072.pdf>
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Pasal 1 Ayat 6 Tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM). Diakses dari <https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/PP65-2005StandarMinimalPelayanan.pdf>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Diakses dari [https://pih.kemlu.go.id/files/uu\\_no\\_22\\_tahun\\_2009.pdf](https://pih.kemlu.go.id/files/uu_no_22_tahun_2009.pdf)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 11 Ayat 4 Pemerinta Daerah. Diakses dari <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2004/32TAHUN2004UU.htm>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian. Diakses dari [https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU\\_2007\\_23.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2007_23.pdf)

