

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan :

1. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya dinilai baik oleh penumpang kereta api kelas bisnis. Variabel daya tanggap merupakan variabel paling dominan yang memiliki nilai  $t_{hitung}$  paling besar yaitu 3.421 dengan signifikansi 0.001.
2. Penumpang kereta api merasa puas atas pelayanan dan kenyamanan saat menggunakan kereta api. Hal ini berdasarkan nilai persentase yang didapatkan saat pengujian dilapangan yaitu sebesar 54%.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya.

#### **B. Saran**

Beberapa saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya PT. Kereta Api Indonesia ( Persero ) Daerah Operasi 8 Surabaya dapat mempertahankan kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis yang sudah ada saat ini dengan tetap menjaga kualitas pelayanan. Perlu adanya peningkatan kebersihan toilet dalam gerbong kereta api agar tetap bersih dan wangi.

2. Sebaiknya PT. Kereta Api Indonesia ( Persero ) Daerah Operasi 8 Surabaya bisa memberikan potongan harga pada saat-saat tertentu seperti saat libur panjang, idul fitri, natal, tahun baru, dan imlek untuk meningkatkan jumlah penumpang kereta api kelas bisnis.