

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan analisis data yang terkumpul dari kuesioner serta diolah dengan bantuan alat analisis *SPSS 23 for windows* mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan *customer experience* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada penumpang kereta api jarak jauh di Stasiun Kebumen, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua instrument/butir pertanyaan pada kuesioner setiap variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan, *customer experience*, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dinyatakan valid dan reliabel.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa fasilitas atau layanan yang ditawarkan perusahaan kereta Api pada saat pandemi covid 19 tidak dapat mendorong kepuasan pelanggan.
3. *Customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa adanya pengalaman positif yang dimiliki pelanggan terhadap penggunaan jasa kereta api dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan pada pengguna jasa kereta api di Stasiun Kebumen pada saat pandemi covid 19. Hasil penelitian ini memiliki arti bahwa semakin besar peningkatan yang terjadi dalam hal kualitas layanan, maka akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
5. *Customer experience* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti bahwa pengalaman yang dimiliki pelanggan dalam menggunakan jasa kereta api di Stasiun Kebumen bukan faktor yang dapat mendorong loyalitas pelanggan pada saat pandemi covid 19.
6. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki andil penting dalam pembentukan loyalitas konsumen, sehingga akan menimbulkan perasaan yang loyal terhadap jasa yang telah dipilihnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas penumpang kereta Api di Stasiun Kebumen.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

melalui kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan yang ditawarkan pihak Stasiun Kereta Api Kebumen tidak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat mendorong para penumpang untuk loyal dan terus menggunakan jasa kereta api di Stasiun Kebumen. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *customer experience* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Pengalaman yang dirasakan pelanggan tidak dapat menimbulkan perasaan puas pada diri pelanggan yang dapat mendorong pelanggan untuk loyal dan kembali menggunakan jasa kereta api di Stasiun Kebumen.

5.2. Keterbatasan

Penelitian yang dilakukan ini mempunyai keterbatasan, oleh karena itu keterbatasan ini perlu diperhatikan untuk peneliti-peneliti selanjutnya. Keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Populasi dalam penelitian ini tidak mewakili secara keseluruhan pelanggan yang menggunakan jasa kereta api jarak jauh di Kabupaten Kebumen, hanya terbatas pada para pelanggan yang menggunakan jasa kereta api di Stasiun Kebumen. Selain itu penelitian juga dilakukan pada saat terjadi pandemi covid-19, sehingga terdapat beberapa hambatan dalam memperoleh data.
2. Penelitian ini terbatas pada kualitas pelayanan, *customer experience*, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel lain pada penelitian yang serupa

seperti harga, E-service quality, kepercayaan pelanggan agar dapat memperkaya kajian penelitian yang serupa, serta agar pembaca dapat mengetahui keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa Kereta Api di Stasiun Kebumen.

5.3. Implikasi

5.3.1. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi pada kebijakan yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia Persero, khususnya di Stasiun Kebumen untuk:

1. Pihak perusahaan sebaiknya memberikan prioritas kebutuhan sarana dan prasarana yang sesuai protocol kesehatan untuk para penumpang seperti ruang tunggu, mushola, pengecekan rutin ketersediaan fasilitas protocol kesehatan di setiap stasiun khususnya di Stasiun Kebumen dan sebaiknya disediakan pos kesehatan untuk para penumpang melakukan cek kesehatan sebelum menggunakan jasa transportasi. Di era new normal saat ini, ketersediaan informasi juga sangat penting terutama terkait syarat dalam menggunakan jasa kereta api seperti hasil tes antigen maupun vaksin.
2. Pemberian edukasi pelayanan yang sesuai standar secara berkala kepada para pegawai, sehingga SDM perusahaan semakin optimal dalam memberikan kepuasan pelayanan bagi

pengguna jasa transportasi kereta api, khususnya di Stasiun Kebumen.

3. Pengalaman pelanggan menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, bagi perusahaan khususnya di Stasiun Kebumen sebaiknya dapat memberikan kebutuhan pelanggan atas kenyamanan di area stasiun. Diharapkan rasa nyaman tersebut dapat diatasi seperti memiliki toilet yang bersih dan wangi yang tidak mengganggu kenyamanan pelanggan ketika berada di stasiun, serta adanya tempat duduk yang nyaman dan suasana stasiun yang menarik.
4. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk membantu meningkatkan pemahaman bagi perusahaan, khususnya bagi manajemen pemasaran tentang faktor-faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan khususnya dalam penggunaan jasa kereta Api.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan di atas, maka hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi implikasi teoritis sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan *customer experience* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada pengguna jasa kereta api di Stasiun Kebumen.

Menurut Kotler dan Keller (2009:139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan. Pelanggan yang merasa puas dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan yang memungkinkan bagi perusahaan meningkatkan keuntungan dan harmonisnya hubungan perusahaan dan pelanggannya. Mardikawati (2013) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Melalui pengalaman pelanggan, perusahaan dapat menilai seberapa jauh tingkat kepuasan pelanggan yang berdampak pada pengulangan penggunaan produk. Diharapkan model dalam penelitian ini dapat menambah literatur riset pemasaran.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan menambah jumlah sampel penelitian, sehingga data yang dikumpulkan lebih banyak dan memberikan hasil yang lebih akurat. Ukuran sampel menjadi

salah satu hal penting dalam melakukan uji hipotesis maupun dalam melakukan analisis butir. Secara statistik dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang baik. Meskipun sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi yang akurat (Hajar, 1996:147).

3. Hasil penelitian yang dilakukan secara konsisten menunjukkan bahwa pengembangan penelitian menggunakan metode SERVQUAL (service quality) dapat membantu upaya perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui berbagai strategi yg diterapkan perusahaan, khususnya dalam perusahaan jasa transportasi kereta api.

Peneliti selanjutnya yang tertarik dengan penelitian ini harus menambah variabel lagi sehingga lebih efisien dalam pengukuran penelitian ini, khususnya dalam penerapan metode SERVQUAL peneliti dapat mengembangkan beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa yaitu tangibel (bukti terukur), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati).

Kemudian peneliti juga harus membandingkan dengan penelitian berikutnya sehingga hasil yang diperoleh dapat menjawab kekurangan dari penelitian terdahulu.