

BAB V SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality*, *comfort*, dan *customer value* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna kereta api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna kereta api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.
2. Variabel *comfort* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna kereta api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan selama menggunakan layanan kereta api, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
3. Variabel *customer value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna kereta api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai yang dirasakan pelanggan terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan

biaya yang dikeluarkan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

4. Variabel *service quality*, *comfort*, dan *customer value* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna kereta api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi merupakan kombinasi dari kualitas pelayanan yang baik, tingkat kenyamanan selama perjalanan, serta nilai yang dirasakan pelanggan dari layanan yang diberikan.

5.2. Keterbatasan

Berikut merupakan keterbatasan pada penelitian ini:

1. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen yaitu *service quality*, *comfort*, dan *customer value* dalam menjelaskan *customer satisfaction*, sehingga masih terdapat kemungkinan adanya variabel lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada pengguna kereta api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen, sehingga hasil penelitian ini belum tentu dapat digeneralisasikan pada pengguna layanan kereta api lain, wilayah lain atau pada jenis layanan transportasi yang berbeda.
3. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang mengandalkan persepsi responden, sehingga terdapat kemungkinan adanya

subjektivitas dalam jawaban responden yang dapat memengaruhi hasil penelitian.

4. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei, sehingga penelitian ini belum menggali secara mendalam pengalaman dan alasan responden dalam menilai *service quality*, *comfort*, dan *customer value* terhadap *customer satisfaction*.

5.3. Implikasi

5.3.1. Implikasi Praktis

Berikut merupakan Implikasi Praktis berdasarkan hasil penelitian ini:

1. PT Kereta Api Indonesia perlu terus meningkatkan *service quality* melalui ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, keramahan petugas, kecepatan pelayanan, serta kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan agar tingkat kepuasan pelanggan tetap terjaga dan meningkat. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian, indikator empati memiliki nilai paling rendah sehingga pihak perusahaan perlu meningkatkan perhatian personal kepada pelanggan, seperti memberikan informasi yang jelas, membantu kebutuhan penumpang dengan lebih responsif, serta meningkatkan kepedulian petugas terhadap kenyamanan pelanggan selama perjalanan.
2. Pihak pengelola Kereta Api Sawunggalih perlu mempertahankan dan meningkatkan *comfort* penumpang selama perjalanan, seperti

menjaga kebersihan gerbong, kondisi tempat duduk, suhu ruangan, keamanan, dan ketenangan selama perjalanan sehingga pelanggan merasa lebih nyaman saat menggunakan layanan kereta api. Berdasarkan hasil penelitian, indikator kenyamanan psikospiritual memiliki nilai paling rendah, sehingga perusahaan perlu menciptakan suasana perjalanan yang lebih aman, tenang, dan nyaman agar pelanggan dapat merasakan kenyamanan secara fisik maupun psikologis selama menggunakan layanan Kereta Api Sawunggalih.

3. PT Kereta Api Indonesia perlu menciptakan *customer value* yang lebih baik dengan memberikan harga tiket yang sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diterima pelanggan, serta menyediakan promo atau kemudahan layanan pemesanan tiket agar pelanggan merasa memperoleh manfaat yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian, indikator nilai sosial memiliki nilai paling rendah sehingga perusahaan perlu meningkatkan citra dan daya tarik layanan Kereta Api Sawunggalih agar pelanggan merasa lebih bangga dan memiliki kesan positif ketika menggunakan layanan kereta api tersebut.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Berikut merupakan implikasi Teoritis berdasarkan hasil penelitian ini:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna Kereta Api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan. Sehingga, *service quality* menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan *customer satisfaction* pada sektor jasa transportasi. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu seperti Santhica & Hadi (2025), Diantari *et al.* (2021), serta Tahfizah *et al.* (2025).
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa *comfort* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna Kereta Api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen. Temuan ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan pelanggan selama perjalanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan menjadi faktor yang penting dalam membentuk pengalaman pelanggan pada jasa transportasi kereta api. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Santhica & Hadi (2025) serta Diantari *et al.* (2021).
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna Kereta Api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen.

Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi nilai yang dirasakan pelanggan terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat. Sehingga, *customer value* menjadi faktor yang penting dalam meningkatkan *customer satisfaction* pelanggan jasa transportasi. Temuan ini didukung oleh penelitian terdahulu seperti Ratnawita *et al.* (2023), Fahima *et al.* (2023), serta Damanik *et al.* (2024).

