

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya tentang Kualitas Pelayanan pada PT KAI Divre 2 Sumatra Barat didapat kesimpulan bahwa melalui lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan PT KAI Divre 2 Sumatra Barat yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di PT KAI Divre 2 Sumatra Barat sudah bagus, baik dari segi pelayanan, fasilitas dan kenyamanan yang diberikan. Walaupun masih ada beberapa indikator dimensi-dimensi pelayanan yang masih kurang baik seperti pada indikator (*Tangible*) masi perlu adanya pemeliharaan dan perbaikan fasilitas, secara keseluruhan pelayanan yang mereka berikan bisa dikatakan baik. Maka suatu pelayanan yang berorientasi pada pelanggan harus selalu meningkatkan kualitas untuk menciptakan hubungan saling menguntungkan bagi pelanggan dan pemberi pelayanan. Hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, untuk menciptakan kepuasan pelanggan harus memberikan pelayanan yang maksimal pada pelanggan agar tercapainya tujuan perusahaan.

5.2 Saran

Demi menjaga kepercayaan pelanggan pada pelayanan PT KAI Divre 2 Sumatra Barat, penulis memberikan saran pada PT KAI Divre 2 Sumatra Barat diharapkan PT KAI Divre 2 Sumatra Barat lebih meningkatkan pelayanan sehingga pelanggan merasa

nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Seperti Perlu adanya perbaikan fasilitas, seperti kursi, pendingin udara dan toilet supaya dapat lebih nyaman digunakan para penumpang serta adanya kerja sama antar pengguna kereta dan para petugas dengan fasilitas yang ada supaya dapat terawatt dengan rapi.

