



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil analisis yang sudah dilakukan dalam studi Evaluasi Kinerja Kereta Api Prambanan Ekspres Rute Jogjakarta – Solo, baik itu analisis karakteristik umum penumpang, analisis kepuasan penumpang kereta api (KA) Prambanan Ekspres, dan analisis kinerja operasional KA Prambanan Ekspres, maka berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang dapat disampaikan:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI sudah dapat dikatakan memuaskan, terbukti dari pengambilan data kuisisioner pada penumpang Kereta Api yang rata-rata sudah menganggap puas, walaupun ada beberapa item yang dinyatakan belum memuaskan. Penumpang lebih memilih Kereta Api Prambanan Ekspres sebagai salah satu moda angkutan umum, ketimbang moda angkutan lainnya. Hal ini dapat dilihat dari segi biaya perjalanan yang lebih murah, praktis, lebih aman dan nyaman, sehingga Kereta Api Prambanan Ekspres merupakan angkutan umum yang paling diminati bagi pelaku perjalanan jurusan Jogjakarta – Solo PP.
2. Layanan yang diberikan kepada penumpang Stasiun Kereta Api juga dapat diketahui bahwa kebanyakan penumpang cenderung memilih jawaban puas. Hal ini dapat dilihat dari kuisisioner yang menyatakan bahwa penumpang cenderung memilih jawaban puas, walaupun ada sebagian item yang dianggap kurang memuaskan dan perlu peningkatan. Hal ini disebabkan dimana penumpang semakin merasa kualitas pelayanan yang ada memang sudah cukup. Setiap orang memiliki karakter – karakter yang berbeda dalam memberikan pendapatnya, maka berbeda pula persepsi mereka tentang kualitas layanan Stasiun Kereta Api.
3. Dari hasil pengumpulan data karakteristik kemudian dilakukan rekapitulasi dan perhitungan, ternyata data karakteristik penumpang pria lebih banyak dibandingkan penumpang wanita. Hal ini terbukti dari 375 responden, ternyata

terdapat 204 pria dengan persentase sebesar 54.4% dan 171 wanita dengan persentase sebesar 45.6%. Dari segi usia, jumlah penumpang terbanyak berusia antara 20 – 30 tahun yakni sebanyak 160 orang dengan persentase sebesar 42.7%. Untuk tingkat pendidikan penumpang terbanyak pada mahasiswa yang meliputi D3, S1, S2, S3 yaitu berjumlah 237 dengan persentase sebesar 63.2%. Berdasarkan jenis pekerjaan, pelajar/mahasiswa mendapat suara terbanyak yaitu 161 penumpang dengan persentase sebesar 42.93%. Dari segi pendapatan dalam 1 bulan ternyata sebagian besar penumpang belum memiliki pendapatan dengan jumlah penumpang sebanyak 147 orang dengan jumlah persentase sebesar 39.2%. Asal perjalanan menunjukkan bahwa sebagian besar berasal dari Yogyakarta dengan jumlah penumpang sebanyak 180 orang dengan persentase sebesar 48.0%. Tujuan perjalanan ke Yogyakarta merupakan pilihan tertinggi dengan 183 penumpang dengan persentase sebesar 48.8%. Rekreasi menjadi pilihan tertinggi maksud perjalanan penumpang dengan jumlah penumpang sebanyak 98 orang dengan persentase sebesar 26.13%. Sebagian besar penumpang memilih bus/angkutan umum sebagai alternatif angkutan lain yaitu 238 penumpang dengan persentase sebesar 63.47%.

4. Tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan pelanggan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) dapat dilihat dari hasil grafik metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di bawah ini yang menyatakan bahwa:

- ❖ Pada Stasiun Tugu Jogjakarta.

Pada Grafik IPA survey kuisioner pada Stasiun Tugu Jogjakarta dinyatakan pada Kuadran I (Prioritas Utama) adalah kosong, maka dapat disimpulkan prioritas utama terpenuhi.

- ❖ Pada perjalanan Kereta Api Jogjakarta - Solo

Pada Grafik IPA survey kuisioner pada perjalanan Kereta Api dari Stasiun Tugu Jogjakarta menuju Stasiun Balapan Solo dinyatakan pada Kuadran I (Prioritas Utama) toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan dan

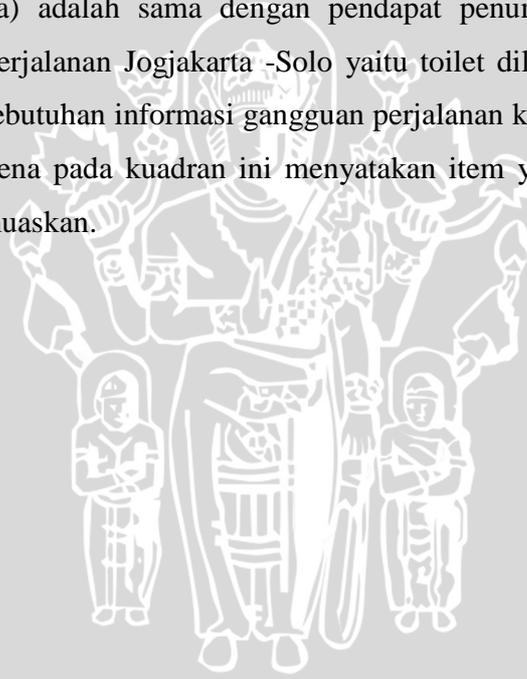
informasi gangguan perjalanan kereta api yang perlu peningkatan karena pada kuadran ini menyatakan item yang sangat penting dan kurang memuaskan.

❖ Pada Stasiun Balapan Surakarta.

Pada Grafik IPA survey kuisisioner pada Stasiun Balapan Surakarta dinyatakan pada Kuadran I (Prioritas Utama) Informasi tarif kereta api dan informasi kelas pelayanan yang perlu peningkatan karena pada kuadran ini menyatakan item yang sangat penting dan kurang memuaskan.

❖ Pada perjalanan Kereta Api Solo – Jogjakarta.

Pada Grafik IPA survey kuisisioner pada perjalanan Kereta Api dari Stasiun Balapan Solo menuju Stasiun Tugu Jogjakarta dinyatakan pada Kuadran I (Prioritas Utama) adalah sama dengan pendapat penumpang pada waktu melaksanakan perjalanan Jogjakarta -Solo yaitu toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan informasi gangguan perjalanan kereta api yang perlu peningkatan karena pada kuadran ini menyatakan item yang sangat penting dan kurang memuaskan.



## 5.2. Saran

Untuk dapat meningkatkan kinerja dari Kereta Api Prambanan Ekspres Jogjakarta – Solo dan dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres ini maka perlu dilakukan perbaikan – perbaikan sebagai berikut:

1. Pada grafik IPA pada Stasiun Balapan Surakarta menyatakan bahwa supaya pihak PT. Kereta Api Daerah Operasi Surakarta meningkatkan dalam hal informasi tarif kereta api dan informasi kelas pelayanan, sebab item tersebut dirasa kurang maksimal oleh penumpang berdasarkan survey di lapangan.
2. Pada survey perjalanan dalam Kereta penumpang memilih item informasi gangguan perjalanan kereta api sebagai item yang perlu ditingkatkan. Melihat realita yang ada pada waktu lalu tentang kecelakaan Kereta Api Prameks, maka perlu peningkatan tentang informasi gangguan perjalanan Kereta Api, supaya penumpang merasa aman dalam waktu melakukan perjalanan Kereta Api.
3. Penumpang juga memilih item toilet yang dilengkapi dengan air dan fasilitas sesuai dengan kebutuhan, karena dirasa untuk fasilitas toilet kurang memuaskan. Oleh sebab itu sudah menjadikan tugas dari PT. KAI untuk meningkatkan untuk fasilitas toilet.
4. Pengadaan kereta api lebih diperbanyak atau lebih memperbanyak jumlah rangkaian kereta sehingga dapat memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat.
5. Kebutuhan dan keinginan dari masyarakat pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres harus diperhatikan mengingat mereka merupakan sasaran konsumen dari Kereta Api Prambanan Ekspres ini.
6. Bagi masyarakat yang sering menggunakan fasilitas Kereta Api Prambanan Ekspres ini mungkin dapat diberlakukan kartu tanda berlangganan (KTB) atau pembelian tiket dengan harga khusus, yang berlaku bagi siapa saja yang sering menggunakan Kereta Api Prambanan Ekspres misalnya para pelajar, bahkan yang dapat diberikan potongan harga khusus pelajar (*discount*).