



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- 1) Berdasarkan data hasil survei dengan menggunakan kuesioner didapatkan data sebagai berikut:

| No. | Karakteristik penumpang dan permintaan penumpang | Jawaban terbanyak | Prosentase |
|-----|--|-------------------|------------|
| 1 | Umur | 31-40 tahun | 33,9% |
| 2 | Jenis kelamin | Pria | 56,5% |
| 3 | Latar belakang pendidikan | S1(sarjana) | 31,9% |
| 4 | Pekerjaan | Pegawai swasta | 24,3% |
| 5 | Pendapatan tiap bulan | 2,5 juta-3,5 juta | 25,5% |
| 6 | Kota tempat tinggal | Semarang | 41,2% |
| 7 | Tujuan perjalanan | Kembali bekerja | 21,7% |
| 8 | Frekuensi perjalanan | Tidak tentu | 44,9% |
| 9 | Alternatif moda selain KA menoreh | Bus patas | 30,4% |
| 10 | Alasan menggunakan moda kereta api | Lebih efisien | 31,9% |
| 11 | Cara pembelian tiket | Di loket stasiun | 43,2% |
| 12 | Moda yang digunakan untuk menuju ke stasiun | Sepeda motor | 22,3% |
| 13 | Moda yang digunakan untuk meninggalkan stasiun | Taksi | 24,6% |

- 2) Hasil analisa *scoring* terhadap data ordinal dari masing-masing variabel berdasarkan kategori penilaian yaitu:

| No. | Kategori penelitian | Range | Hasil |
|-----|--------------------------|-----------|------------|
| 1 | Waktu tempuh | 3,67-5,00 | 3,7 (baik) |
| 2 | Ketepatan | 3,67-5,01 | 3,8 (baik) |
| 3 | Fasilitas dan kenyamanan | 3,67-5,02 | 3,7 (baik) |

Dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan variabel sudah memenuhi *range* 3,67-5,00 dengan kategori penilaian baik artinya bahwa penumpang KA Menoreh sudah dapat merasakan kepuasan pelayanan KA Menoreh dari masing-masing variabel.

- 3) Berdasarkan analisa *chi-square* diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki hubungan yang kuat dan signifikan antara variabel yang satu dengan yang lain yaitu uji *chi-square* hitung > uji *chi-square* tabel antara lain:



a) Variabel waktu tempuh

| No. | Hubungan variabel | Hasil uji <i>chi square</i> |
|-----|--------------------------|-----------------------------|
| 1 | Ketepatan | 146,516 > 9,448 |
| 2 | Fasilitas dan kenyamanan | 82,598 > 9,448 |

b) Variabel ketepatan

| No. | Hubungan variabel | Hasil uji <i>chi square</i> |
|-----|--------------------------|-----------------------------|
| 1 | Fasilitas dan kenyamanan | 87,142 > 9,448 |

Secara keseluruhan hubungan antara kualitas pelayanan KA Menoreh terhadap variabel waktu tempuh, ketepatan dan fasilitas dan kenyamanan sudah dirasakan dengan baik oleh penumpang.

- 4) Dari hasil pengamatan selama tiga bulan dari bulan Januari sampai bulan Maret maka diperoleh data load factor sebesar

$$LF = \frac{(\sum Pnp - KM)}{(\sum Bus - KM \times K)} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

$$= \frac{(464 \times 423)}{(423 \times 608)} \times 100\% = 76\%$$

Sedangkan dari KA besar load faktor adalah 71% hal ini menunjukkan bahwa KA menoreh dapat beroperasi dengan baik.

5.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang mengacu pada penelitian yang dilakukan pada bulan Januari 2013:

- 1) Faktor fasilitas dan kenyamanan yaitu tersedianya fasilitas kamar kecil dan toilet perlu diperhatikan untuk kebersihan dan ketersediaan air bersih
- 2) Untuk mengurangi panjang antrian di loket stasiun, sebaiknya PT KA lebih mempublikasikan pembelian tiket melalui internet dan agen-agen.
- 3) Perawatan yang intensif sangat disarankan untuk menjaga semua fasilitas terjaga keawetannya.
- 4) Perlu adanya pengecekan secara berkala terhadap semua fasilitas yang ada agar bila ada kerusakan tertentu akan dapat segera diperbaiki.
- 5) Dalam penentuan tarif, PT KAI harus memperhatikan moda transportasi udara. Jika tarif KA mendekati tariff moda transportasi udara maka



sebagus apapun pelayanan dalam KA, maka masyarakat cenderung beralih ke moda transportasi udara.

