

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati kepada pelanggan secara keseluruhan dapat dinyatakan baik. Meskipun dapat dikatakan bagian *customer service* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati terbilang baru, karena terbentuk pada tahun 2013 dan beroperasi pada awal tahun 2014. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator fungsi dan tugas *customer service* yang menunjukkan mayoritas responden memberi tanggapan rata-rata diatas 80% memberikan jawaban positif.
2. Pelanggan yang paling banyak dari hasil penelitian ini adalah pada usia 17-23 tahun dengan tingkat pendidikan terakhir rata-rata SMA dan memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis menyarankan bahwa:

1. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati perlu menjaga serta lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service* kepada pelanggan, sebab *customer service* merupakan garda terdepan dari perusahaan yang pertama kali berinteraksi dengan pelanggan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan kemudahan dalam pelayanan serta keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi.
2. Seharusnya *customer service* dapat memberikan pelayanan yang dapat diterima oleh berbagai kalangan. Baik dari segi usia, tingkat pendidikan maupun pekerjaan. Sehingga tidak terlihat bahwa seolah-olah pelanggan yang berusia 17-23 tahun dengan tingkat pendidikan terakhir rata-rata SMA dan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa saja yang puas dengan pelayanan *customer service* tersebut.