

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah saya melakukan Kerja Praktek di PT. Kereata Api Indonesia yang dilaksanakan dalam waktu  $\pm$  1 bulan, saya mendapatkan banyak manfaat baik itu pengalaman, pengetahuan, dan semua yang terkait dalam dunia kerja. Berdasarkan pada bab – bab sebelumnya maka dapat saya simpulkan bahwa PT. Kereta Api Indonesia memiliki pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan kereta api. Hal ini terjadi karena kurang dilakukannya evaluasi secara berkala terhadap keinginan konsumen pengguna jasa kereta api.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan temuan masalah yang dihadapi perusahaan terkait dalam kepuasan pelayanan terhadap pelanggan, maka solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut adalah : Dapat di selesaikan dengan solusi sebagai berikut : (1) Melakukan evaluasi secara berkala (2) Memberikan fasilitas yang sesuai dengan harga tiket yang dibeli konsumen (3) Melakukan kesenjangan yang cukup besar dengan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan cukup besar harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.