

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi *Access by KAI* di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Variabel promosi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi *Access by KAI* di Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi *Access by KAI* di Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Variabel Kualitas pelayanan, promosi, dan kemudahan penggunaan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi *Access by KAI* di Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### B. Saran

Menurut pada hasil dipaparkan, berikut beberapa saran yang diberikan peneliti.

1. Bagi perusahaan PT. Kereta Api Indonesia agar bisa meningkatkan kemudahan penggunaan. Pada aplikasi *Access by KAI* sesuai dengan variabel yang paling berpengaruh yaitu variabel kemudahan penggunaan. Item pernyataan yang terendah pada variabel kemudahan penggunaan adalah “Saya merasa jika aplikasi *Access by KAI* mengalami kesalahan, pihaknya dapat dengan mudah mengendalikannya” oleh karena itu jika aplikasi *Access by KAI* mengalami kesalahan PT. KAI harus dapat mengatasi kesalahan tersebut dan mengendalikannya. Peneliti juga menyarankan terkait promosi agar perusahaan dapat menambahkan diskon dan penawaran yang lebih menarik terkait dengan tiket perjalanan seperti potongan harga tiket kereta api, dan potongan harga makanan dan minuman saat melakukan pembelian *rail food* di menu aplikasi *Access by KAI*.

2. Bagi peneliti selanjutnya nantinya melakukan penelitian dengan topik sama atau serupa, dapat menambah variabel lainnya seperti variabel harga, kepercayaan, dan kualitas keamanan yang berkemungkinan menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Karena ditemukan hasil bahwa terdapat sebesar 29,9% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel yang belum digunakan dan diteliti dalam penelitian ini.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PERPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA