

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR) dan Service Excellent terhadap Citra Perusahaan dengan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel moderasi pada PT KAI Daop 3 Cirebon, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Corporate Social Responsibility (CSR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan pada PT KAI Daop 3 Cirebon. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan program CSR yang dilakukan perusahaan, maka semakin baik pula citra perusahaan yang terbentuk di mata masyarakat. Program CSR yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat mampu meningkatkan kepercayaan dan persepsi positif terhadap perusahaan.
2. Service Excellent berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan pada PT KAI Daop 3 Cirebon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik seperti ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, keramahan petugas, keamanan, dan kemudahan layanan digital mampu meningkatkan citra perusahaan secara positif di mata masyarakat.
3. Kepuasan masyarakat mampu memoderasi pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR) terhadap citra perusahaan pada PT KAI Daop 3 Cirebon. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap program CSR yang dilaksanakan perusahaan, maka semakin kuat pengaruh CSR dalam meningkatkan citra perusahaan.
4. Kepuasan masyarakat mampu memoderasi pengaruh Service Excellent terhadap citra perusahaan pada PT KAI Daop 3 Cirebon. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan

terbukti memperkuat hubungan antara service excellent dan citra perusahaan sehingga citra positif perusahaan semakin meningkat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Corporate Social Responsibility (CSR), Service Excellent, dan Kepuasan Masyarakat merupakan factor penting yang dapat meningkatkan citra perusahaan PT KAI Daop 3 Cirebon di mata masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Indikator filantropi pada variabel Corporate Social Responsibility (CSR) menunjukkan nilai yang paling rendah dibandingkan indikator lainnya. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon diharapkan dapat meningkatkan kegiatan filantropi melalui bantuan sosial, bantuan pendidikan, santunan masyarakat kurang mampu, serta pemberdayaan masyarakat secara lebih merata dan berkelanjutan agar manfaat program CSR dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.
2. Indikator empathy pada variabel service excellent memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon diharapkan dapat meningkatkan kepedulian dan perhatian petugas terhadap kebutuhan pelanggan, seperti memberikan pelayanan yang ramah, sopan, komunikatif, serta mampu memahami keluhan dan kebutuhan pengguna jasa dengan baik agar masyarakat merasa lebih nyaman dan dihargai saat menggunakan layanan kereta api.
3. Indikator kepuasan umum pada variabel kepuasan masyarakat memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, baik dari aspek fasilitas, kenyamanan, ketepatan waktu, maupun

pelayanan petugas agar masyarakat merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan perusahaan.

4. Indikator kredibilitas pada variabel citra perusahaan memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang konsisten, transparansi informasi, serta pelaksanaan program CSR yang tepat sasaran agar perusahaan semakin dipercaya dan memiliki citra yang positif di mata masyarakat.

C. Rekomendasi

Berdasarkan saran yang telah diberikan, maka rekomendasi yang dapat diajukan kepada PT KAI Daop 3 Cirebon adalah sebagai berikut:

1. PT Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon direkomendasikan untuk meningkatkan program filantropi yang lebih berkelanjutan dan tepat sasaran, seperti bantuan pendidikan, santunan sosial, serta pemberdayaan masyarakat agar manfaat program CSR dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat sekitar.
2. PT KAI Daop 3 Cirebon direkomendasikan untuk meningkatkan aspek empathy dalam pelayanan melalui pelatihan pelayanan prima bagi petugas agar lebih ramah, komunikatif, peduli, dan mampu memahami kebutuhan maupun keluhan pelanggan dengan baik.
3. PT KAI Daop 3 Cirebon direkomendasikan untuk melakukan evaluasi pelayanan secara rutin serta meningkatkan kualitas fasilitas, kenyamanan, dan pelayanan kepada masyarakat agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perusahaan dapat terus meningkat..
4. PT KAI Daop 3 Cirebon direkomendasikan untuk meningkatkan kredibilitas perusahaan melalui pelayanan yang konsisten, transparansi informasi, serta pelaksanaan program CSR yang tepat sasaran agar kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan semakin meningkat.