

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil peniliiian yag telah dilakukan mengenai analisi kinerja dan pelayanan Terminal tipe A Jati Pariaman terhadap kepuasan penumpang, maka dapat disimpulkan hal-hal sebgai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 100 responden, kinerja pelayanan di Terminal Tipe A Jati Pariaman secara umum tergolong cukup baik dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 70,84% dan telah cukup memenuhi standar pelayanan sesuai PM 40 Tahun 2015. Namun, masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan.
2. Tingkat kepuasan penumpang berada pada kategori “puas” (CSI 70,84%), yang menunjukkan pelayanan sudah baik tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang pada beberapa aspek tertentu.
3. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan beberapa fasilitas yang harus menjadi prioritas utama perbaikan yang terdapat pada kuadran I, yaitu: jalur pejalan kaki, fasilitas keselamatan jalan, alat pemadam kebakaran, pos dan fasilitas kesehatan, kebersihan serta kelayakan toilet, dan sistem drainase terminal. Dari hal tersebut dapat disimpulkan rekomendasi perbaikan utama berfokus pada penyediaan jalur khusus pejalan kaki, peningkatan fasilitas keselamatan dan tanggap darurat, penyediaan fasilitas kesehatan, serta perbaikan toilet dan drainase. Implementasi perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan mendorong minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis kinerja layanan terhadap kepuasana penumpang di Terminal Tipe A Jati Pariaman. Berikut beberapa saran yang dapat digunakan berdasakan penelitian ini :

1. Melakukan peningkatan terhadap fasilitas keselamatan, keamanan, dan kesehatan Terminal Tipe A Jati Pariaman perlu meningkatkan kualitas dari fasilitas keselamatan dan keamanan dengan menyediakan prasarana yang

bagus dan juga sesuai. Begitu pun dengan fasilitas keamanan dengan melakukan perekrutan terhadap ahli yang berkompetensi dibidang kesehatan. Hal diperlukan untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang angkutan umum sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku.

2. Peningkatan kenyamanan fasilitas penunjang

Diperlukan perbaikan dan perawatan secara rutin terhadap ruang tunggu, kelayakan fasilitas toilet dan saluran drainase agar memberikan kenyamanan pengguna layanan sehingga memperoleh persepsi positif dari penumpang angkutan umum selama berada di terminal.

3. Sosialisasi dan edukasi penumpang angkutan umum

Diperlukan sosialisasi aktif mengenai fasilitas dan layanan yang tersedia di Terminal Tipe A Jati Pariaman agar penumpang angkutan umum mengetahui dan memanfaatkan layanan secara optimal. Sosialisasi ini diharapkan dapat memberikan edukasi terkait pentingnya keselamatan dan ketertiban di Terminal.