

## **BAB V**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Berdasarkan hasil analisa observasi kelengkapan dan kondisi fasilitas di terminal tipe C Delanggu dengan acuan PM 40 Tahun 2015 penilaian untuk layanan keselamatan yaitu 2 dari 10 kriteria yang harus terpenuhi, penilaian untuk layanan Keamanan yaitu 2 dari 3 kriteria yang harus terpenuhi, penilaian untuk layanan Keandalan dan Keteraturan yaitu 4 dari 6 kriteria yang harus terpenuhi, penilaian untuk layanan Kenyamanan yaitu 13 dari 20 kriteria yang harus terpenuhi, penilaian untuk layanan kemudahan/keterjangkauan yaitu 5 dari 14 kriteria yang harus terpenuhi, penilaian untuk layanan kesetaraan nilainya 0 dari 2 kriteria yang harus terpenuhi.
2. Penilaian terhadap pelayanan fasilitas di terminal tipe C Delanggu menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan hasil 45,31% yang dianggap bahwa tingkat pelayanannya kurang puas. Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh hasil 53% yang berarti penumpang tidak puas.
3. Rekomendasi usulan perbaikan fasilitas pada terminal tipe C Delanggu berdasarkan hasil analisis terkait kepuasan penumpang yaitu penyediaan dan perbaikan Lajur pejalan kaki, Fasilitas Kesehatan, Pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan, Fasilitas Keamanan, Fasilitas dan petugas kebersihan, Ruang kaca, Fasilitas Penyanggung cacat, ruang Ibu menyusui, informasi gangguan perjalanan.

#### **V.2 Saran**

Saran untuk Terminal tipe C Delanggu selaku penyedia fasilitas maupun jasa atas dasar perolehan hasil metode IPA yang dijadikan sebagai acuan dikarenakan tingkat kinerja rendah dan permintaan yang tinggi / prioritas yang tinggi terletak pada Kuadran A yang dimaksud adalah menyediakan Lajur pejalan kaki, Fasilitas Kesehatan, Pemeriksaan dan perbaikan ringan

kendaraan, Fasilitas Keamanan, Fasilitas dan petugas kebersihan, Ruang kaca, Fasilitas Penyandang cacat, Ruang Ibu Menyusui, Informasi Gangguan Perjalanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adellia, N. (2019) 'Kajian Optimalisasi Fungsi Pelayanan Terminal Kertawangun Kecamatan Sidangagung Kabupaten Kuningan', (143060042). Available at: <http://repository.unpas.ac.id/41066/>.
- Angestiwi, T. (2018) 'Kajian Kondisi Fisik Terminal Leuwipanjang Berdasarkan Persepsi Penumpang', *Jurnal Planologi*, 15(1), p. 49. doi: 10.30659/jpsa.v15i1.2660.
- Budiastuti, D. and Bandur, A. (2018) *Validitas dan Reliabilitas Penelitian, Binus*. Available at: [www.mitrawacanamedia.com](http://www.mitrawacanamedia.com).
- D, A. and Ferro, A. M. (2022) 'Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan Standar Pelayanan Minimum', *Jurnal Teknik Sipil*, 3(1), pp. 19–24. doi: 10.31284/j.jts.2022.v3i1.2411.
- Elizabeth, E. T., Rifai, A. I. and Pamadi, M. (2022) 'Meningkatkan Kapasitas Terminal dan Kepuasan Penumpang Bandara Hang Nadim Batam Menggunakan Regresi Linear Sederhana dan Customer Satisfaction ...', *Jurnal Manajemen Teknologi ...*, 5. doi: 10.24815/jts.v10i1.21076.1.
- Fernando, Y. *et al.* (2022) 'Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu', *Resolusi: Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi*, 2(6), pp. 251–257. doi: 10.30865/resolusi.v2i6.406.
- Hanindyaguna, A. (2020) 'Optimalisasi Terminal Haurgeulis'.
- Hefyansyah, A., Siahaan, L. D. and Sihombing, S. (2020) 'Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak Performance Services in Merak Integrated', 07(01), pp. 77–86.
- PM\_NO\_40\_TAHUN, 2015 (2015) 'PM NO 40 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan'.
- PM 24 TAHUN (2021) 'PM 24 TAHUN 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan', *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, pp. 173–180. Available at: <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>.

- PP No 79 tahun (2013) 'PP Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan', *Jaringan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, (Peraturan pemerintah republik Indonesia), pp. 1–97.
- Pratama, A. and Judiantono, T. (2021) 'Optimalisasi Terminal Tipe A Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru Provinsi Riau', *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah dan Kota*, 1(2), pp. 115–129. doi: 10.29313/jrpwk.v1i2.381.
- Razi, M. (2014) 'Peranan Transportasi Dalam Perkembangan Suatu Wilayah', *Academia*. Available at: [https://www.academia.edu/download/36557534/Makalah\\_Ekonomi\\_Regional\\_-\\_Muhammad\\_Razi\\_41203401130016\\_UNB.pdf](https://www.academia.edu/download/36557534/Makalah_Ekonomi_Regional_-_Muhammad_Razi_41203401130016_UNB.pdf).
- Saputra, A. Y. and Apriadi, D. (2018) 'Rancang Bangun Aplikasi Quick Count Pilkada Berbasis Sms Gateway Dengan Metode Simple Random Sampling ( Studi Kasus Kota Lubuklinggau )', *STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 3(1), pp. 8–15. Available at: <file:///C:/Users/Juni/Downloads/181-347-2-PB.pdf>.
- Sedayu, A. (2019) 'Pendekatan QFD Menggunakan Respon Teknis Untuk Peningkatan Pelayanan Terminal: Studi Kasus Terminal Tlogomas Kota Malang', *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 20(2), p. 65. doi: 10.25104/jptd.v20i2.631.
- Sugiyono (2015) 'Bab iii metode penelitian'.
- Umam, R. K. *et al.* (2018) 'Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)', *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, 0(0), pp. 339–344. Available at: <http://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/366>.
- UU NO 22 TAHUN (2009) 'uu no 22 tahun 2009' Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, p. 203. Available at: [https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/uu/uu\\_no.22\\_tahun\\_2009.pdf](https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/uu/uu_no.22_tahun_2009.pdf).
- Widodo, S. M. and Sutopo, J. (2018) 'Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer', *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), pp. 38–45.