

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan (performance) dan tingkat harapan (importance), fasilitas kenyamanan ruang tunggu Terminal Arjosari secara umum dinilai cukup baik oleh penumpang. Ruang tunggu memiliki pencahayaan yang memadai, ventilasi udara yang baik, serta ruang yang cukup luas untuk kegiatan menunggu.
2. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan penumpang secara umum berada pada kategori baik, dengan nilai kesesuaian antara kinerja pelayanan dan harapan penumpang sebesar 94,13%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas ruang tunggu telah memberikan pelayanan yang mendekati ekspektasi pengguna.
3. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu di Terminal Bus Arjosari Kota Malang dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kenyamanan fasilitas fisik, kebersihan, keamanan, penerangan, serta pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas..

5.2. Saran

Berdasarkan hasil temuan dan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak pengelola Terminal Bus Arjosari Kota Malang adalah sebagai berikut:

1. Melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas tempat duduk. Pengelola perlu memperbaiki kursi yang rusak serta menambah jumlahnya agar seluruh penumpang dapat menunggu dengan nyaman,
2. Menjaga dan meningkatkan kebersihan ruang tunggu dan toilet. Kebersihan merupakan keluhan utama penumpang sehingga perlu

penambahan petugas kebersihan, peningkatan frekuensi pembersihan, serta penyediaan tempat sampah di berbagai titik strategis.

3. Mengoptimalkan sistem keamanan.

Pengelola perlu menambah pemasangan CCTV pada area yang belum terpantau dan meningkatkan patroli petugas keamanan agar keamanan penumpang lebih terjamin.

4. Meningkatkan sistem penyampaian informasi keberangkatan. Terminal perlu menyediakan papan informasi digital yang menampilkan jadwal keberangkatan secara real-time, serta menempatkan petugas informasi yang mudah ditemui penumpang.

5. Memperbaiki dan memelihara fasilitas pendukung.

Toilet dan kantin harus berada dalam kondisi bersih, terawat, dan mudah dijangkau agar penumpang merasa lebih nyaman selama menunggu.

6. Menyediakan sarana umpan balik penumpang.

Pengelola disarankan menyediakan kotak saran, QR Code survei, atau formulir digital agar penumpang dapat memberikan masukan secara langsung sehingga pengelola dapat mengetahui keluhan yang sering terjadi dan segera menindaklanjutinya.