

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam hasil analisis, kinerja fasilitas pelayanan di Stasiun Sudimara menunjukkan hasil yang sangat baik terkait kepuasan penumpang. Fasilitas yang dinilai meliputi loket, ruang tunggu, dan lain-lain. Metode Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan nilai tertinggi sebesar 101% pada pertanyaan tentang kepedulian petugas terhadap masalah konsumen, sementara nilai terendah sebesar 95,54 terkait kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. Berikut terlampir analisis menggunakan diagram kartesius:

Kuadran I (Prioritas Utama): Pada Kuadran I, Analisis mengungkapkan sekelompok atribut dengan ciri-ciri unik. Pelanggan menganggap atribut-atribut ini sangat krusial, namun implementasinya masih belum optimal. Meskipun dianggap sangat penting oleh konsumen, kualitas layanan untuk atribut-atribut ini masih di bawah standar yang diharapkan. Terdapat kesenjangan antara tingginya nilai yang dilekatkan pelanggan pada atribut-atribut ini dan rendahnya tingkat kinerja yang terukur. Ini berarti bahwa meskipun kinerja atribut ini belum memenuhi harapan atau standar yang diinginkan, kepentingan pengguna atau konsumen terhadap atribut ini sangat besar. Oleh karena itu, Penyedia layanan stasiun perlu memprioritaskan perbaikan atribut-atribut kunci untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Seperti atribut : Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian (4).

Kuadran II (Pertahankan): Atribut-atribut dalam Kuadran II menampilkan kinerja yang memuaskan dan dianggap sangat penting oleh pengguna. Atribut-atribut ini telah berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga perlu dijaga kualitasnya untuk mempertahankan pengalaman positif pengguna. Atribut-atribut yang termasuk dalam kategori ini adalah nomor 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, dan 14. Masing-masing atribut ini mewakili aspek-aspek penting dari layanan yang telah berhasil diimplementasikan dengan baik, mulai dari fasilitas fisik hingga kualitas interaksi dengan petugas

Kuadran III (Rendah): Atribut-atribut dalam Kuadran III menunjukkan karakteristik yang kurang menguntungkan dari dua sisi. Kinerja atribut-atribut ini belum optimal, namun tingkat kepentingannya juga dinilai rendah oleh pengguna. Akibatnya, perbaikan pada atribut-atribut ini mungkin tidak menjadi prioritas utama. Atribut-atribut yang termasuk dalam kategori ini adalah nomor 1, 2, 3, 5, dan 12. Meskipun atribut-atribut ini mencakup berbagai aspek layanan dari fasilitas fisik hingga sikap petugas, dampaknya terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan mungkin tidak sebesar atribut di kuadran lain

Kuadran IV (Berlebihan): Berdasarkan penelitian, tidak ada atribut yang teridentifikasi dalam Kuadran IV. Kuadran ini biasanya berarti atribut memiliki kinerja di atas rata-rata namun kepentingannya rendah atau tidak signifikan bagi pengguna.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan adalah :

- 1) Diharapkan pada penelitian selanjutnya menggunakan jumlah responden lebih dari 100 orang tentunya hal ini dapat membuat akurasi data yang tinggi sehingga hasil dari penelitian yang didapat akan lebih akurat.
- 2) **Prioritaskan Perbaikan Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Tunggu:** Manajemen perlu memprioritaskan perbaikan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Ruang tunggu harus terlihat bersih dan nyaman untuk menjamin pengalaman perjalanan yang baik.
- 3) Pengembangan layanan yang sesuai dengan kebutuhan penumpang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Manajemen perlu memperhatikan kebutuhan penumpang dan mengembangkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut