

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kereta Api Minangkabau Ekspres dilihat berdasarkan hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) adalah puas dengan nilai 0,78.

Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) Tingkat Pelayanan Kereta Api Minangkabau Ekspres A atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah layanan penjualan tiket di stasiun dengan tingkat kesesuaian 96%. Maka atribut Layanan penjualan tiket di stasiun memiliki kualitas pelayanan yang bagus. Atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah rak bagasi bagi barang bawaan penumpang dengan tingkat kesesuaian 65%. Maka atribut pelayanan rak bagasi bagi barang bawaan penumpang memiliki kualitas pelayanan tidak memuaskan

Secara keseluruhan pada metode IPA, berdasarkan hasil analisis terdapat 7 (tujuh) atribut yang perlu dilakukan penanganan yang terdiri atas Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang di stasiun, Informasi gangguan keamanan di stasiun dan kereta, Fasilitas layanan penumpang di stasiun berupa informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan, Mushola di stasiun, Fasilitas tempat duduk bagi penumpang *difable* di kereta api, Informasi gangguan perjalanan kereta api di stasiun dan kereta api dan Rak bagasi di dalam kereta api.

Hasil analisis menggunakan diagram kartesius terdapat 3 (tiga) atribut yang berada pada kuadran A yang diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu, rak bagasi bagi barang bawaan penumpang, informasi gangguan perjalanan kereta api dan musholla di stasiun. Maka berdasarkan hasil analisis IPA dan diagram kartesius atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki adalah rak bagasi bagi barang bawaan penumpang, dan Informasi gangguan perjalanan kereta api dan musholla di stasiun.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang diatas, rekomendasi kepada Pengelola Kereta Api Bandara Minangkabau Ekspres dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan berdasarkan kesesuaian dengan peraturan adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelaku perjalanan pengguna Kereta Api Bandara Minangkabau Ekspres dengan cara melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut pelayanan dengan tingkat harapan tinggi namun tingkat kinerja kurang atau atribut-atribut yang berada pada kuadran A diagram kartesius. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.1 Rekomendasi Penanganan Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Api Bandara Minangkabau Ekspres

No	Atribut Pelayanan	Kondisi Eksisting	Standar Pelayanan Minimal	Kebutuhan Penanganan
1	Rak bagasi bagi barang bawaan penumpang	Tersedia rak bagasi namun belum memenuhi kebutuhan penumpang	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 Tersedia rak bagasi bagi barang bawaan penumpang	Diperlukan penambahan bagasi bagi barang bawaan penumpang.
2	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Tidak adanya pemberitahuan informasi kepada penumpang terhadap gangguan perjalanan yang terjadi pada kereta api.	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 Maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.	Dengan memberikan pelatihan kepada petugas agar lebih siap dan tanggap dalam merespon serta memberikan layanan dan informasi kepada penumpang. dan memberikan informasi gangguan kepada penumpang maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.
3	Musholla di stasiun	Tersedia musholla namun tiak memnuhi kebutuhan penumpang. dan tidak tersedia tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 Tersedia tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah	Disedikannya tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah

Sumber : Hasil Analisis 2018

