

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Hasil analisa CSI (*Costume Satisfaction Index*) menyatakan bahwa pengguna terminal merasa cukup puas terhadap tingkat kinerja per atribut pelayanan, untuk keseluruhan tingkat kinerja pelayanan, pengguna terminal merasa cukup puas dengan nilai sebesar 60,27%.
2. Dari hasil analisis kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*) diketahui atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah tetapi dianggap penting oleh penumpang yaitu: kamar mandi dan toilet berfungsi dengan baik, kondisi jalan dalam terminal, kenyamanan dalam ruang tunggu, kebersihan dalam ruangan, tersedianya ruang tunggu yang memadai, tersedianya fasilitas persampahan, tersedianya kantin dan tempat makan
3. Analisa QFD (*Quality Function Development*) terhadap atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I IPA menghasilkan prioritas penanganan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja atribut pelayanan tersebut. Prioritas yang dapat dilakukan adalah: perbaikan dan penambahan fasilitas kamar mandi dan toilet, ketersediaan air bersih pada kamar mandi dan toilet, memperbaiki fasilitas jalan, ketersediaan fasilitas seperti televisi, ketersediaan peneduh dapat berupa atap maupun pohon peneduh, pengadaan petugas cleaning service agar selalu memperhatikan kebersihan, menambah tempat duduk, memperbaiki dan menambah kapasitas ruang tunggu, ketersediaan bak sampah ditempat yang strategis dan mudah dikenali, lokasi kios dan kantin sesuai dengan kebutuhan pengguna.
4. Dari hasil analisis regresi linier berganda terhadap atribut pelayanan pada kuadran I IPA yang mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan/kepuasan penumpang, diperoleh model yaitu $Y = 32,250 - 0,389X_1 - 0,079X_2 - 0,111X_6 + 0,466X_8 + 0,245X_{16} + 0,546X_{18} - 0,986X_{19}$. Berdasarkan model

regresi yang didapat menunjukan pengaruh antara 7 variabel bebas yaitu X1, X2, X6, X8, X16, X18 dan X19 terhadap variabel terikat Y.

Dimana :

Y : Kinerja pelayanan terminal kota Kefamenanu

X1 : Kondisi kamar mandi dan toilet

X2 : Kondisi jalan dalam terminal

X6 : Kenyamanan dalam ruang tunggu

X8 : Kebersihan dalam ruangan

X16 : Tersedianya ruang tunggu yang memadai

X18 : Tersedianya fasilitas persampahan

X19 : Tersedianya kantin dan tempat makan

5.2 saran

1. Perlu dilakukan penilaian terhadap tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan secara berkelanjutan untuk peningkatan kinerja atribut pelayanan yang dinilai rendah oleh penumpang.
2. Untuk jangka pendek perlu dilakukan dengan perbaikan sesuai dengan rekomendasi yang ada. Sedangkan untuk jangka panjang sebaiknya dilakukan redesain pada terminal kota Kefamenanu dengan pertimbangan melalui studi-studi yang lebih mendalam dari aspek ekonomi, aspek sosial dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Marsono. 2009. *Evaluasi Kinerja Dan Kapasitas Terminal Angkutan Kota (Studi Kasus Terminal Taman Sari Salatiga)*
- Anie Adrianti Muti. 2013. *Kajian Teknis Pelayanan Terminal Bus Oebobo, Kupang - Nusa Tenggara Timur*
- Ariani, D.W. 2002. *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitas*. Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta.
- Departemen Perhubungan, 1996, *Direktorat Jenderal Perhubungan Darat,"Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum"* Departemen Perhubungan, Jakarta.
- Draper, N. dan Smith, H. 1992. *Analisis Regresi Terapan*. Edisi Kedua. Terjemahan Oleh Bambang Sumantri. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Florentina Bupu. 2015. *Evaluasi Kinerja Terminal Jombor Kabupaten Sleman*
- Kutner, M.H., C.J. Nachtsheim., dan J. Neter. 2004. *Applied Linear Regression Models*. 4th ed. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Sembiring, R.K. 2003. *Analisis Regresi*. Edisi Kedua. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Gujarati, N.D. 2003. *Basic Econometrics*. 4th ed. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Simanjuntak, M, 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtauli Pematang Siantar*, Skripsi, Universitas Sumatera Utara.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi 3 Yogyakarta: Andi.
- Widarjono, A. 2007. *Ekonometrika: Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.