

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan terminal Oebobo yaitu atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah tetapi dianggap penting oleh penumpang berdasarkan metode hasil analisa *Customer Satisfaction Index* (CSI) 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 CSI sebesar 60,40% sedangkan dari hasil analisis kuadran *Importance Performance Analisis* (IPA) diketahui atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah tetapi dianggap penting oleh penumpang yaitu: ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif yang tidak terawat dengan baik, ruang dalam terminal setelah melewati tempat pemeriksaan tiket, fasilitas keamanan, ruang anak-anak, ruang ibu hamil atau menyusui, fasilitas kesehatan, papan perambuan di terminal dan indikator pengendapan.
2. Rekomendasi untuk meningkatkan kinerja terminal Oebobo berdasarkan metode *Quality Function Deployment* (QFD) terhadap atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I *Importance Performance Analisis* (IPA) menghasilkan prioritas penanganan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja atribut pelayanan tersebut. Prioritas yang dapat dilakukan adalah: mendesain atau membuat ulang ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif pada terminal, mendesain ulang ruang boarding sehingga tidak ada antrian, fasilitas keamanan tidak ada pada lokasi, ruang anak-anak juga tidak, ketersediaan ruang pada ibu hamil atau menyusui, fasilitas kesehatan tidak ada sehingga harus di perhatikan, papan perambuan belum di atur secara baik dan tempat pengendapan belum ada sehingga di perhatikan.

#### **5.2 saran**

1. Perlu di lakukan penilaian terhadap tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan secara berkelanjutan untuk peningkatan kinerja atribut pelayanan yang di nilai rendah oleh penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggraini Dian Lulu, 2006, **Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis( IPA) Metode Customer Satisfaction Index (CSI)**, Alumni Jurusan Teknologi Industri Pertanian, FTP – Universitas Brawijaya.

Devani Vera, 2016, **Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Potensial Gain In Customer Value (PGCV)**, urusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim, Riau.

Ferry Agus Saputra, 2008, **Perencanaan Pengembangan Terminal Penumpang Bangsri Kecamatan Bangsri Kabupaten Jepara**, Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Negeri, Semarang.

John H. Frans, 2017, **Evaluasi Dan Pengembangan Kapasitas Terminal Bus Kota Kupang**, Jurusan Teknik Sipil, FST Undana, Kupang.

Muhamad Ridwan, 1999, **Studi Evaluasi Kapasitas Terminal Oebobo Kodya Kupang**, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira, Kupang.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015, **Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan**, Menteri Perhubungan Darat Republik Indonesia.

Sedayu Agung, 2014, **Kajian Peningkatan Pelayanan Terminal Hamid Rusdi Malang**, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.

Silva A.D.S. Francisco Nelson, 2015, **Kajian Kinerja Pelayana Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili-Timor Leste)**, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.

Suhendar Endang, 2014, **Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB**, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Indraprasta PGRI.

[www.google Earth.com](http://www.google Earth.com)