

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta di tinjau dari :
 - a. *Hall* keberangkatan, terdapat beberapa faktor yang pelaksanaannya memuaskan penumpang karena sudah sesuai dengan kepentingan penumpang. Faktor-faktor tersebut adalah tingkat kebersihan serta tingkat keamanan di *hall* keberangkatan, penataan fasilitas seperti tempat makan, *ATM center*, fasilitas untuk orang cacat, dan tingkat informasi penerbangan penumpang.
 - b. Ruang tunggu, terdapat beberapa faktor yang pelaksanaannya belum memuaskan namun dianggap penting oleh penumpang. Faktor-faktor tersebut adalah jumlah tempat duduk di ruang tunggu, tingkat kebersihannya, tingkat fasilitas seperti tempat bermain anak, *wifi*, dan keberadaan rambu-rambu pemberi informasi.
 - c. *Check-in area*, penumpang merasa puas dengan tingkat ketertiban dalam proses penyerahan barang di *check-in counter*. Namun merasa kurang

puas dengan luas *check-in area*, jumlah *check-in counter* dan penataan/posisi di *check-in area*.

- d. Toilet, penumpang merasa puas dengan jumlah bilik di dalam toilet, tingkat kebersihannya, serta adanya fasilitas pengeras suara sebagai pemberi informasi.

2. Sehubungan dengan kepuasan dan kepentingan penumpang maka :

- a. Bagian yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan kepentingan sehingga memuaskan penumpang adalah tingkat kebersihan dan keamanan di *hall* keberangkatan, tingkat informasi penerbangan penumpang di *hall* keberangkatan, luas ruang tunggu, jumlah bilik di dalam toilet, tingkat kebersihan toilet dan tingkat fasilitas pengeras suara di toilet.
- b. Bagian yang harus dikembangkan atau perlu ditangani lebih serius adalah jumlah tempat duduk di ruang tunggu, tingkat kebersihan di ruang tunggu, luas *check-in area*, tingkat fasilitas seperti *wifi* dan, tempat bermain anak, jumlah *check-in counter* dan ketersediaan sabun dan pengharum ruangan di toilet jalur keberangkatan.

6.2 Saran

Bagi pihak pengelola Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta perlu adanya peningkatan fasilitas bandar udara :

1. Luas *check-in area* serta jumlah *check-in counter* perlu dikembangkan karena masih dinilai kurang oleh penumpang.
2. Jumlah tempat duduk serta tingkat kebersihan di ruang tunggu perlu ditingkatkan sehingga penumpang menjadi lebih nyaman dan tidak ada penumpang yang tidak kebagian tempat duduk di jam-jam sibuk.
3. Fasilitas seperti *wifi* dan tempat bermain anak perlu ditingkatkan agar jika terjadi penundaan penerbangan, penumpang memiliki pilihan untuk tetap tinggal nyaman di ruang tunggu, sehingga dapat menekan angka *complain* dari penumpang itu sendiri.
4. Fasilitas toilet perlu diperhatikan dalam ketersediaan pewangi ruangan maupun sabun agar penumpang tidak merasa risih dalam penggunaan toilet di jalur keberangkatan.

Dengan demikian fasilitas yang ada dapat sesuai dengan persyaratan teknis pengoperasian sisi darat dan pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada setiap pengguna fasilitas pada jalur keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.