

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor – faktor yang dominan mempengaruhi penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan di stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta dapat dilihat dari hasil penilaian responden terhadap tingkat kepentingan yang dihitung dari hasil questioner. Tingkat kepentingan digolongkan menjadi dua yaitu :
 - a. Tingkat Kepentingan di Stasiun

Tabel 5.01
Peringkat Tingkat Kepentingan di Stasiun

No.	Faktor - Faktor	Bobot	Peringkat
1.	Tingkat pelayanan petugas stasiun	450	1
2.	Sistem informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan	448	2
3	Kondisi dan kelengkapan fasilitas pendukung di ruang tunggu	392	7
4	Tingkat keamanan di area stasiun	406	6
5	Sistem penerangan di area stasiun pada malam hari	377	8
6	Tingkat kebersihan di area stasiun	436	3
7	Sistem pembelian tiket kereta api	433	4
8	Tingkat pelayanan area parkir di area stasiun	416	5

Dari tabel 5.21 dapat dilihat faktor Tingkat pelayanan petugas stasiun mendapatkan bobot penilaian tertinggi tingkat kepentingan di stasiun, peringkat kedua adalah faktor Sistem informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan dan ketiga adalah Tingkat kebersihan di area stasiun.

b. Tingkat Kepentingan di Kereta Api

Tabel 5.22
Peringkat Tingkat Kepentingan di Kereta Api

No.	Faktor - Faktor	Bobot	
1.	Tingkat pelayanan petugas Kereta Api	450	1
2.	keadaan fasilitas pendukung di Kereta Api	448	2
3	Tingkat keamanan barang bagasi penumpang Kereta Api	434	6
4	Keadaan fasilitas keselamatan di Kereta Api	406	8
5	Tingkat kepastian mendapatkan tempat duduk di Kerta Api	425	7
6	Tingkat kebersihan di Kerta Api	436	5
7	Tingkat kenyamanan di Kereta Api	444	3
8	Ketepatan jadwal tiba dan keberangkatan Kereta Api	443	4

Tingkat pelayanan petugas Kereta Api menjadi faktor yang memiliki bobot tertinggi untuk Tingkat kepentingan Kereta Api. Peringkat kedua adalah faktor Keadaan fasilitas pendukung di Kereta Apidan ketiga Tingkat kenyamanan di Kereta Api.

2. Persepsi penumpang kereta api dalam menilai kualitas pelayanan pengelola Stasiun Tugu Yogyakarta

- a. Persepsi pengguna jasa Stasiun Tugu Yogyakarta terhadap pelayanan stasiun berdasarkan nilai indeks kepuasan rerata terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan sebesar 81% persen masuk kriteria Sangat Puas. Tidak ada faktor pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Faktor Kondisi dan kelengkapan fasilitas pendukung, Keamanan area stasiun, Sistem penerangan stasiun dan pelayanan fasilitas parkir kendaraan menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola stasiun.

Tabel 5.23
Kuadran Persepsi Pengguna Jasa Stasiun
terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun

Kuadran	Faktor
I. Prioritas Utama	Tidak Ada
II. Pertahankan Prestasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pelayanan petugas stasiun 2. Sistem informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan 3. Tingkat kebersihan di area stasiun 4. Sistem pembelian tiket kereta api
III Prioritas Rendah	<ol style="list-style-type: none"> 5. Kondisi dan kelengkapan fasilitas pendukung 6. Keamanan area stasiun 7. Sistem penerangan stasiun 8. Pelayanan fasilitas parkir kendaraan
IV Berlebihan	Tidak Ada

- b. Persepsi pengguna jasa Stasiun Tugu Yogyakarta terhadap pelayanan kereta api berdasarkan nilai indeks kepuasan 84 persen masuk kriteria Sangat Puas. Tidak ada faktor pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Faktor Tingkat keamanan barang bagasi di kereta api, Fasilitas keselamatan di kereta api dan Tingkat kepastian mendapatkan tempat duduk di kereta api menjadi faktor menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya.

Tabel 5.24
Kuadran Persepsi Pengguna Jasa Kereta Api
terhadap Tingkat Pelayanan Kereta Api

Kuadran	Faktor
I. Prioritas Utama	Tidak Ada
II. Pertahankan Prestasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pelayanan petugas 2. Keadaan fasilitas pendukung 3. Tingkat kebersihan 4. Tingkat kenyamanan 5. Ketepatan jadwal tiba dan keberangkatan
III Prioritas Rendah	<ol style="list-style-type: none"> 6. Tingkat keamanan barang bagasi 7. Fasilitas keselamatan 8. Tingkat kepastian mendapatkan tempat duduk
IV Berlebihan	Tidak Ada

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan saran yang bisa digunakan untuk peningkatan kulaitas pelayanan yaitu

- a. Perbaiki pelayanan stasiun pada faktor ketersediaan fasilitas pendukung stasiun, keamanan stasiun, sistem penerangan stasiun serta perbaikan area parkir kendaraan
- b. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa kereta api, Pelayanan di Kereta Api hendaklan meningkatkan keamanan bagasi penumpang, fasilitas keselamatan penumpang serta kepastian mendapatkan tempat duduk penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, B., 1997, *Total Quality Management, Panduan untuk menghadapi Persaingan Global*, Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Idris, Z., 2009, *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum di DIY*, *Jurnal Dinamika Teknik Sipil* Volume 9, Nomor 2.
- Jinca, M.Y., 2011, *Transportasi Darat Indonesia*, Brilian Internasional, Surabaya
- Kotler, P. 1995, *Manajemen Pemasaran Analysis Perencanaan dan Implementasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Khisty C. J., Lall B.K., 2005, *Dasar-Dasar Rekayasa Tranportasi*, Penerbit Erlangga Jakarta
- Lovelock, C.H. 1991. *Service Marketing*, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Manheim, L., M., 1979, *Fundamental Transportation Systems Analysis*, Volume I, Basic Concept, The MIT Press, Cambridge.
- Martila A. John and James C. John, 1997, *“The Analysis of the Importance and Satisfaction level of the Customers”* Prentice Hall Inc.
- Morlok, K.E., 1978, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Mc. Graw Hill, Inc., New York.
- MTS UAJY, 2012, *Buku Pedoman Penulisan Tesis, Magister Teknik Sipil*, PPs-MTS UAJY, Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 43, 2011, *Rencana Induk Perkeretaapian Nasional*, Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 33, 2011, *Jenis, Kelas, dan Kegiatan Stasiun Kereta Api*, Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 23, 2011, *Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*, Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 9, 2011, *Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api*, Jakarta.
- Peterson, R., Wilson, W. And Brown, S. 1992. *Effeccts of advertised customer satisfaction claims on consumer attitudes and purchase intention*. *Jurnal of of advertising Research*, Vol. 33, pp. 33-40.

Pramono, S., 2005, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pilihan Konsumen pada Jenis Kereta api Angkutan Darat Semarang-Pontianak, Tesis.

Prasad, M. D., 2010, *Impact of Service Quality Management (SQM) Practices on Indian Railways – A Study of South Central Railways*, International Journal of Business and Management.

Rensis, Likert 1932. A Technique for the measurement of attitude. *Jurnal Psikologi* 140 (55): Hal. 1-55.

Sedarmayanti., 2011, *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja : Suatu Tinjauan Dari Aspek Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia Dengan LingkunganKerjanya*. Cetakan Ketiga. Bandung: Mandar Maju.

Singaribuan dan Effendi . 1995. *Metode Survei*. LP3ES. Jakarta.

Sujarweni, V. Wiratna. (2007), *Panduan Mudah Menggunakan SPSS*, Cet. Pertama, Ardana Media, Yogyakarta.

Tjiptono, F., 1995, *Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Zeithaml, A., V., Parasuraman, A., and Berry, L., L., 1990, *Delivering Quality, Service Balancing Customer Perception and Expectation*, The Press New York.

