

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Indro, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengguna berdasarkan CSI

Berdasarkan analisis Customer Satisfaction Index (CSI), tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Indro berada pada kategori “Puas” dengan nilai sebesar 72,11%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna.

2. Prioritas perbaikan atribut pelayanan berdasarkan IPA

Atribut yang berada pada Kuadran I (prioritas utama) adalah tempat parkir, fasilitas penumpang berkebutuhan khusus, informasi angkutan lanjutan, fasilitas keamanan, fasilitas kesehatan, serta aspek kenyamanan seperti pencahayaan dan sirkulasi udara. Strategi peningkatan yang dapat dilakukan meliputi penyediaan dan penataan area parkir resmi yang terintegrasi dengan sistem sirkulasi kendaraan, peningkatan aksesibilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus melalui penyediaan fasilitas ramah disabilitas, penyediaan informasi angkutan lanjutan yang lebih jelas dan mudah diakses, peningkatan sistem keamanan melalui pengawasan dan CCTV, penyediaan fasilitas kesehatan dasar yang mudah dijangkau, serta peningkatan kenyamanan melalui perbaikan pencahayaan dan sirkulasi udara di area pelayanan stasiun.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Indro, yaitu:

1. Bagi pengelola Stasiun Indro disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun belum memberikan kepuasan optimal kepada pengguna. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan menyediakan dan penataan kapasitas area parkir, peningkatan fasilitas bagi penumpang disabilitas, serta penyediaan informasi yang lebih jelas terkait integrasi transportasi lanjutan. Selain itu, peningkatan aspek kenyamanan seperti pencahayaan dan sirkulasi udara di ruang tunggu juga perlu menjadi perhatian guna menciptakan

lingkungan yang lebih nyaman bagi pengguna jasa.

2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat mengembangkan penelitian dengan mengkaji aspek aksesibilitas dan integrasi transportasi di sekitar Stasiun Indro, seperti ketersediaan angkutan lanjutan, kemudahan perpindahan moda, serta akses menuju dan dari stasiun. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan lebih menyeluruh melalui kemudahan perjalanan pengguna jasa.

