

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden dan analisis data serta pembahasan maka dapat dihasilkan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda mayoritas berada pada kategori sangat berkualitas dengan jumlah 184 responden atau 60,27 % dari jumlah total responden. Jumlah kedua terbanyak yaitu kategori berkualitas dengan jumlah 109 responden atau 36 % dari total keseluruhan responden.
2. Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel keselamatan mayoritas berkategori sangat berkualitas dengan jumlah 138 orang atau 45,5 % dari keseluruhan responden.
3. Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel keamanan mayoritas berkategori sangat berkualitas dengan jumlah responden sebanyak 246 atau 81,2 % dari jumlah responden keseluruhan
4. Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel kehandalan mayoritas termasuk pada kategori berkualitas dengan jumlah 232 responden atau 76,6 % dari jumlah keseluruhan responden.
5. Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel kenyamanan mayoritas berada pada kategori sangat berkualitas dengan jumlah 158 orang atau 52,1 % dari jumlah keseluruhan responden.

6. Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel kemudahan mayoritas berada pada kategori sangat berkualitas dengan jumlah 253 responden atau 83,5 % dari total keseluruhan responden.
7. Kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juanda pada sub variabel kesetaraan mayoritas berada pada kategori kurang berkualitas dengan jumlah 142 responden atau 46,9 % dari keseluruhan jawaban responden.

B. Saran

Perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanan pada sub variabel kesetaraan pada komponen tersedianya fasilitas kesetaraan dalam hal ini ketersediaan fasilitas dan pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus yaitu berupa area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan, serta petunjuk atau bantuan khusus untuk penyandang tuna netra.