

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil analisis kepuasan penumpang terhadap fasilitas layanan *landside* Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo menghasilkan simpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil pengolahan serta analisis data yang dilakukan untuk penelitian ini, nilai rata-rata atribut yang menggambarkan kepuasan penumpang terhadap fasilitas layanan sisi darat Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo berada pada tingkat kepuasan atau pelayanan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dari 47 atribut dengan nilai sebesar 3,82 (sangat puas).
- b. Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Bagi Pengguna Jasa Bandar Udara di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda seperti kecekatan petugas parkir, kesopanan petugas parkir, kesopanan petugas pemeriksaan barang, kebersihan area tunggu, kebersihan kamar mandi/ toilet dan kenyamanan area tunggu. Upaya tindak lanjut dari pihak bandar udara sebaiknya melakukan *briefing* kepada petugas bandar udara sebelum bekerja dan evaluasi setelah bekerja, melakukan pemeriksaan secara berkala kepada petugas kebersihan dan juga memberikan informasi kepada penumpang untuk menjaga kebersihan di bandar udara.

## 5.2 Saran

Saran-saran berikut dapat diajukan berdasarkan hasil penelitian ini:

1. Memperhatikan berbagai aspek pertanyaan tentang kualitas layanan dalam penelitian mendatang.
2. Untuk mendapatkan hasil yang lebih lengkap mengenai kepuasan pelanggan secara keseluruhan, disarankan agar analisis pembahasan dilengkapi dengan metode Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index/CSI*) dalam penelitian mendatang.