

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan seluruh teori, metode pengumpulan data, metode analisis data dan pembahasannya, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut :

1. Berdasarkan hasil studi literatur dari buku, jurnal dan beberapa penelitian terdahulu yang relevan, didapat 30 parameter kualitas pelayanan bandar udara yang telah disesuaikan dengan bandar udara yang akan menjadi obyek yakni Bandara Sultan Thaha Jambi dan telah diuji dengan uji *Cochran Q Test*.
2. Berdasarkan hasil analisis di dapat lima parameter prioritas utama yang harus menjadi fokus dari manajemen operasional Bandara Sultan Thaha Jambi yaitu:
 - a) Kemudahan akses jalan menuju bandara dan keluar bandara.
 - b) Ketersediaan angkutan umum menuju dan dari bandara.
 - c) Kecepatan layanan bagasi.
 - d) Kebersihan kamar kecil di luar dan di dalam terminal.
 - e) Kebersihan tempat duduk dan area publik dalam bandara.

Parameter yang telah disebutkan di atas di dapat dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang berada pada kuadran IV, dimana parameter yang berada pada kuadran ini dianggap sebagai parameter yang sangat penting namun penumpang pengguna jasa Bandara Sultan Thaha Jambi belum merasa puas dan parameter ini merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan.

3. Analisis korelasi digunakan dalam tesis ini untuk melihat pengaruh parameter-parameter yang dikelompokkan ke dalam variabel akses, fasilitas dan layanan, personel dan keamanan, serta lingkungan terhadap variabel kepuasan menyeluruh. Semua parameter mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pengguna Bandara Sultan Thaha Jambi. Hasil analisis korelasi ini memperkuat hasil analisa IPA maka

parameter prioritas utama yang harus menjadi fokus dari manajemen yakni kemudahan akses jalan menuju dan keluar bandara; ketersediaan angkutan umum menuju dan dari bandara, kecepatan pelayanan bagasi, kebersihan kamar kecil di luar dan di dalam terminal serta kebersihan tempat duduk dan area publik dalam bandara.

5.2 Saran

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bandara Sultan Thaha Jambi perlu dilakukan hal sebagai berikut :
 - a. Perbaiki akses jalan menuju bandara dan keluar bandara.
 - b. Menyediakan angkutan umum menuju dan dari bandara.
 - c. Layanan bagasi di percepat, dengan menambah panjang lintasan pengambilan barang sehingga tidak menyebabkan penumpang pengguna jasa bandara menumpuk dalam menunggu barang.
 - d. Meningkatkan kinerja *cleaning service* dalam memelihara kebersihan lingkungan di luar maupun di dalam bandara.
 - e. Menyediakan tempat sampah di setiap sudut bandara sehingga dapat dijangkau oleh penumpang pengguna jasa bandara dalam partisipasinya menjaga kebersihan.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan mencari parameter-parameter kualitas pelayanan yang lebih terperinci yang dapat menentukan kepuasan terhadap bandara.