BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan persepsi responden, terdapat beberapa atribut pelayanan dan fasilitas yang dianggap tidak ada oleh penumpang tetapi pada kenyataannya telah diberikan oleh PT KAI yaitu: ketersediaan kamera CCTV, ketersedian informasi stasiun yang akan dilewati. Sehingga Ketersediaan sebagian atribut pelayanan tidak terpantau oleh penumpang.
2. Berdasarkan perhitungan metoda AHP, maka dapat diusulkan 5 prioritas perbaikan pelayanan fasilitas di dalam kereta api Sibinuang, yaitu :
   - Ketersediaan Pegangan Berdiri
   - Ketersediaan Kamera CCTV
   - Ketersediaan Fasilitas Difabel
   - Ketersediaan Alat Restorasi
   - Ketersediaan Informasi Gangguan Perjalanan

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka untuk mengimplementasikan upaya-upaya perbaikan maupun peningkatan fasilitas dan pelayanan berdasarkan metoda AHP, saran untuk pihak PT.

Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pelayanan Kereta Api Sibinuang, maka diperlukan :
   a. Menyediakan fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri.
   b. Menambah fasilitas kamera cctv di setiap gerbong yang tersedia.
   c. Memperbaiki dan meningkatkan pelayanan informasi apabila terjadi gangguan perjalanan ataupun kecelakaan Kereta Api.
2. Sebaiknya sebagai penyedia fasilitas dan jasa pelayanan disarankan PT. KAI Divisi Regional II Sumatera Barat melakukan pengecekan secara berkala terhadap fasilitas yang ada. Serta mengetahui apa saja yang penumpang rasakan dari pelayanan yang ada agar Pelayanan PT. KAI lebih baik lagi kedepannya.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA