

BAB VI

PENUTUP

Bagian penutup ini terdiri dari kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan saran guna penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat diambil yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan *ground handling staff* belum memuaskan, hal ini karena 15 indikator pernyataan bernilai negatif (-). Terdapat 5 indikator yang diharapkan penumpang memberikan kualitas pelayanan yang tinggi namun dirasa belum memuaskan penumpang yaitu :
 - a. Petugas membantu penumpang yang terlihat kebingungan di terminal bandar udara dengan nilai gap -0,66
 - b. Informasi pelayanan yang diberikan mampu memberikan rasa aman dengan nilai gap -0,47
 - c. Pelayanan yang diberikan memberikan rasa nyaman bagi penumpang dengan nilai gap -0,48
 - d. Petugas memberikan informasi yang diperlukan penumpang dengan nilai gap -0,52
 - e. Petugas *airlines* melayani dengan sigap dan cepat dengan nilai gap -0,50
2. Usulan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II adalah :
 - a. Pelatihan, *Follow up*, pengawasan dan evaluasi terhadap petugas
 - b. Pembaharuan informasi dan edukasi kepada masyarakat

6.2 Saran

Saran yang diberikan guna penelitian selanjutnya yaitu penelitian tidak hanya terfokus pada *ground staff handling* saja namun bisa mencakup segala aspek yang ada di bandara Internasional Minangkabau serta responden tidak hanya penumpang yang akan melakukan keberangkatan tetapi juga seluruh penumpang yang ada pada bandara Internasional Minangkabau.

