

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan untuk pihak pengelola Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang maupun penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang didapatkan hasil bahwa setiap dimensi masih berada di bawah target kepuasan yang bernilai 5 yaitu memiliki nilai rata-rata 2,8078. Tingkat kepuasan penumpang tertinggi pada dimensi jaminan bernilai 2,835 dan tingkat kepuasan terendah pada dimensi bukti fisik 2,7948.
2. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang adalah penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 (B5), area toilet di lantai 1 (B7), papan petunjuk fasilitas di lantai 1 (B9), kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan (B13), area toilet lantai 2 (B19), akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu (B25), sistem *check-in* (K3).
3. Rekomendasi yang diberikan kepada pihak pengelola dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang adalah menambahkan bahasa Jawa saat memberikan segala informasi dalam bentuk *audio*, Mengganti pengumuman suara (*voice announcement*) dengan *running text* pada lokasi-lokasi yang penting. Untuk mengatasi informasi lokasi fasilitas perlu menambahkan papan utama petunjuk fasilitas pada pintu masuk gedung keberangkatan agar memudahkan penumpang mencari fasilitas yang di inginkan, menambahkan peta atau denah lokasi fasilitas dan alur penumpang di halaman gedung terminal keberangkatan, pada peta atau denah di gambarkan simbol-simbol saja dan di bagian bawah terdapat penjelasannya. Menyediakan perangkat keras di setiap toilet berupa *PC tablet* sebagai perangkat penilaian layanan toilet yang diletakkan di samping pintu keluar toilet dan *supervisor* melakukan pengecekan kebersihan toilet secara acak pada jam tertentu sesuai yang di inginkan. Selain itu juga, menambah petugas kebersihan khusus untuk menangani toilet. Memberikan pelatihan khusus

kepada petugas bidang kelistrikan Bandar Udara agar dapat mengontrol kondisi *Air Conditioner* (AC) dan menambahkan lapisan pada kaca dinding pembatas ruang tunggu sebelah utara dan selatan, sehingga pada waktu pagi dan sore hari sinar matahari dapat mengurangi cahaya yang masuk. Memberikan penugasan khusus kepada petugas *Avian Security* (AVSEC) untuk mengontrol kondisi *wifi* setiap hari dan mengganti cara *log in wifi* ruang tunggu dengan nama maskapai masing-masing penumpang. Memberikan pelayanan pelaporan keselamatan seperti aplikasi *Safety Reporting System* dan pihak pengelola di anjurkan mengintruksikan petugas yang sudah ada untuk melakukan *setting massa* setiap hari.

5.2 Saran

Saran yang diberikan dari penelitian ini untuk pihak pengelola adalah:

1. Usulan perbaikan untuk atribut pelayanan pada penelitian ini diharapkan dapat diterima dan dipertimbangkan oleh pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.
2. Pada penelitian selanjutnya dapat membuat jadwal perawatan *speaker* informasi, sehingga kualitas suara yang dikeluarkan *speaker* dalam keadaan selalu jernih.