

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian Analisis Standar Pelayanan Terminal Alam Barajo Kota Jambi adalah Standar Pelayanan pada variabel Kehandalan / Keteraturan sebesar 87,47 yang berarti kualitas pelayanan Sangat Baik, variabel kenyamanan sebesar 85,71 yang berarti kualitas pelayanan Sangat Baik, variabel keamanan sebesar 83,20 yang berarti kualitas pelayanan Baik, variabel kesetaraan sebesar 83,20 yang berarti kualitas pelayanan Baik, variabel Kemudahan sebesar 81,75 yang berarti kualitas pelayanan Baik, variabel keselamatan sebesar 79,35 yang berarti kualitas pelayanan Baik. Standar pelayanan dari 6 (enam) variabel tersebut didapat rata-rata sebesar 83,45 dengan kategori kualitas pelayanan Baik dan Terminal Alam Barajo berada pada nilai standar pelayanan B.

5.2 Saran

Disarankan kepada Terminal Alam Barajo untuk lebih meningkatkan fasilitas yang sudah terpenuhi dan mengadakan fasilitas-fasilitas apa saja yang belum terpenuhi seperti informasi fasilitas keselamatan, informasi fasilitas kesehatan, informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor, jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan secara tertulis, area yang tersedia jaringan internet (hospot area), ruang baca dan ruang ibu menyusui, sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kenyamanan pengguna di terminal.