

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan tujuan kedatangan yaitu mayoritas responden datang ke tempat penelitian untuk tujuan wisata, yaitu sebesar 38,0%. Responden yang datang ke tempat penelitian untuk tujuan bisnis sebanyak 35 orang, yaitu sebesar 35,0%. Responden yang datang ke tempat penelitian untuk tujuan acara keluarga sebanyak 23 orang, yaitu sebesar 23,0%. Responden yang datang ke tempat penelitian untuk tujuan lainnya sebanyak 4 orang, yaitu sebesar 4,0%.
2. Karakteristik responden berdasarkan tujuan keberangkatan yaitu mayoritas responden berangkat dari tempat penelitian untuk tujuan wisata, yaitu sebesar 37,0%. Responden yang berangkat dari tempat penelitian untuk tujuan bisnis sebanyak 43 orang, yaitu sebesar 43,0%. Responden yang berangkat dari tempat penelitian untuk tujuan acara keluarga sebanyak 15 orang, yaitu sebesar 15,0%. Responden yang berangkat dari tempat penelitian untuk tujuan lainnya sebanyak 5 orang, yaitu sebesar 5,0%.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa pelayanan pada penumpang saat kedatangan dan keberangkatan (secara simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Juanda Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada penumpang kedatangan dan keberangkatan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh Bandara Juanda dalam rangka meningkatkan kepuasan penumpang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini, maka peneliti dapat menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

- a. Bandara Juanda Surabaya sebagai pengelola transportasi publik harus berupaya meningkatkan kualitas kedatangan dan keberangkatan, hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti meningkatkan ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan serta meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang.
- b. Untuk meningkatkan ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan, Bandara Juanda Surabaya sebagai pengelola transportasi publik dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap jadwal kedatangan dan keberangkatan, meningkatkan pengawasan terhadap operasional armada transportasi publik, serta meningkatkan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti kepolisian dan dinas perhubungan.
- c. Bandara Juanda Surabaya sebaiknya meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang selama kedatangan dan keberangkatan dengan cara memperluas ruang tunggu penumpang, menyediakan fasilitas penunjang seperti toilet, mushala, dan tempat duduk, serta menerapkan sistem keamanan yang ketat

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang, hal ini dapat dilakukan dengan memperluas ruang lingkup penelitian, misalnya dengan menambahkan variabel lain, seperti pelayanan pelanggan, fasilitas umum, dan harga tiket.