

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pada analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) yang telah dilakukan, ditemukan bahwa indikator fasilitas pelayanan untuk KA Lembah Anai saat menggunakan Railbus sebesar 78,40 % dan termasuk kategori puas. Sedangkan untuk KA Lembah Anai Saat ditarik Lokomotif ditemukan bahwa indikator fasilitas pelayanan sebesar 55,20% dan termasuk kategori cukup puas namun di beberapa pelayanan fasilitas perlu dilakukan peningkatan. Dan berdasarkan Analisis IPA (*Importance Performance Analisis*) diperlukan peningkatan pelayanan pada fasilitas berikut:
 - a. Kondisi Tempat duduk
 - b. Fasilitas Sirkulasi Udara
 - c. Fasilitas Pegangan Penumpang berdiri
 - d. Ruang Penumpang Berdiri
 - e. Fasilitas Bagi Penumpang dengan Kebutuhan Khusus.
2. Sesuai dengan hasil analisis karakteristik penumpang KA Lembah Anai didapatkan hasil mayoritas penumpang KA Lembah Anai adalah berjenis kelamin Laki – Laki yang memiliki rentan usia 20 – 30 Tahun dan rata rata penumpang KA Lembah Anai memiliki maksud perjalanan untuk bekerja serta memilih menggunakan moda transportasi KA Lembah Anai lebih cepat dan murah

B. Saran

1. Jika tetap mempergunakan KA Lembah Anai Yang di tarik oleh lokomotif diperlukan pembenahan atau penyesuaian fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yang tertuang di dalam Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api agar penumpang merasa nyaman dan aman saat menggunakan Kereta Api.
2. Perlunya meningkatkan Kualitas pelayanan yang diminati oleh masyarakat serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan di KA Lembah Anai agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat serta sesuai dengan mayoritas karakteristik penumpang KA Lembah Anai.