

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh tingkat kepuasan penumpang Stasiun Malang Kotalama terhadap pelayanan dan fasilitas integrasi antarmoda sebesar 63,89% atau 0,6389 dimana nilai tersebut termasuk kedalam kategori "Cukup Puas". Hal ini berarti masih terdapat beberapa responden yang merasa kurang puas pada fasilitas yang diberikan. Lalu dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan didapat beberapa hal yang harus ditingkatkan dan diperbaiki pada kuadran I dengan prioritas tinggi, yaitu:
 - a. Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan KA dan moda transportasi lainnya di Stasiun
 - b. Kemudahan pengguna KA dalam berganti moda transportasi lainnya
 - c. Keamanan dan kenyamanan dalam berganti moda transportasi lainnya
 - d. Tertatanya titik temu antar moda di stasiun
 - e. Ketersediaan *shelter* atau halte moda transportasi lainnya
 - f. Ketersediaan petunjuk mengenai tempat dan moda transportasi lainnya dalam Stasiun
2. Berdasarkan kondisi eksisting pengukuran kinerja integrasi antarmoda di Stasiun Malang Kotalama dengan menggunakan analisis *Modal Interaction Matrix* diperoleh hasil sebesar -153,333 dimana artinya Stasiun Malang Kotalama memiliki nilai interaksi antarmoda dalam kategori Buruk.
3. Peningkatan fasilitas integrasi antarmoda melalui penambahan *shelter* untuk penumpang sepeda motor (ojek *online*) di dalam stasiun tepatnya di dekat pintu keluar dan penempatan rambu stop

sebagai titik henti angkutan kota dapat meningkatkan nilai kinerja integrasi antarmoda menjadi -100 dengan kategori Baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang diusulkan untuk upaya peningkatan fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Malang Kotalama, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk PT KAI agar memperbaiki dan meningkatkan fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Malang Kotalama dengan prioritas tinggi yaitu penambahan informasi terkait jadwal keberangkatan KA serta petunjuk mengenai tempat dan moda transportasi lainnya di stasiun, melakukan penataan titik temu antarmoda berupa penyediaan *shelter* untuk penumpang sepeda motor (ojek *online*) dan titik henti angkutan umum agar penumpang merasa mudah, aman, dan nyaman dalam berganti moda sehingga dapat meningkatkan nilai kategori *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Untuk PT KAI bersama Pemerintah Kota Malang dan perusahaan transportasi online diperlukan adanya penataan titik temu antar moda dengan penyesuaian jarak, tata letak, dan jenis antar komponen sistem integrasi stasiun berupa penambahan *shelter* untuk penumpang sepeda motor (ojek *online*) dan titik henti angkutan umum di Stasiun Malang Kotalama untuk meningkatkan nilai interaksi antara moda dengan fasilitas yang ada di stasiun.
3. Untuk PT KAI perlu dilakukan peningkatan fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Malang Kotalama melalui penambahan fasilitas integrasi fisik seperti kebutuhan *shelter*/titik henti untuk penumpang sepeda motor (ojek *online*) maupun angkutan umum dan integrasi informasi berupa pemberian petunjuk mengenai tempat dan moda lanjutan di stasiun melalui papan informasi atau *digital signage*.
4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian lebih lanjut terkait anggaran, jadwal, ataupun prosedur dalam peningkatan fasilitas integrasi seperti penyediaan shelter untuk penumpang sepeda motor (ojek *online*) di stasiun.