

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari isi laporan tugas akhir yang telah dilakukan pada bab sebelumnya yaitu mengenai perbedaan persepsi dan preferensi penumpang laki-laki dan perempuan Kereta Api Argo Parahyangan tentang *Health Protocol Implementation* pada masa adaptasi kebiasaan baru (AKB) menggunakan metode analisis data *Importance Performance Analysis* yang kemudian di olah menjadi diagram kartesius untuk mengetahui fokus perbaikan atau peningkatan kinerja *Health Protocol Implementation* pada Kereta Api Argo Parahyangan.

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan analisis untuk mengetahui bagaimana perbedaan persepsi dan preferensi antara penumpang laki-laki dan perempuan KA Argo Parahyangan tentang *Health Protocol Implementation* pada masa adaptasi kebiasaan baru (AKB) lalu kemudian melakukan analisis kesenjangan atau *gap* dan lanjut dimasukkan kedalam diagram kartesius yang dilakukan untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu untuk ditingkatkan kembali, maka dari itu diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penumpang laki-laki memperoleh nilai rata-rata persepsi tertinggi pada atribut ke 6 “Petugas Kereta Api Argo Parahyangan menggunakan alat proteksi diri (masker dan sarung tangan)” dan nilai rata-rata persepsi terendah pada atribut ke 4 “Petugas di Stasiun Bandung melakukan pengecekan suhu tubuh penumpang”, sedangkan nilai rata-rata persepsi tertinggi penumpang perempuan pada atribut ke 7 “Penumpang menggunakan masker” dan nilai rata-rata persepsi terendahnya ada pada atribut ke 3 “Pemberian jarak tempat duduk di dalam Kereta Api Argo Parahyangan.”. Penumpang perempuan kurang puas dengan kondisi pembatasan jarak tempat duduk di dalam kereta yang tidak sesuai harapan sehingga hanya memperoleh nilai rata-rata 3,75 berada di kategori cukup puas menuju puas artinya terdapat beberapa penumpang perempuan yang merasa tidak puas bahkan

sangat tidak puas dengan kondisi pembatasan tempat duduk didalam kereta api Argo Parahyangan. Sedangkan penumpang laki-laki tidak begitu masalah dengan kondisi pembatasan tempat duduk di dalam kereta karena memperoleh nilai rata-rata 4,43 yang termasuk dalam kategori puas menuju sangat puas.

2. Perbedaan preferensi antara penumpang laki-laki dan perempuan KA Argo Parahyangan, yang begitu signifikan berdasarkan pada peringkat yang diperoleh dari setiap atribut adalah pada atribut ke 8 “Petugas Stasiun Bandung selalu menghimbau calon penumpang untuk mematuhi protokol kesehatan”. Penumpang laki-laki memberikan atribut tersebut peringkat ke 5, sedangkan penumpang perempuan memberikan atribut tersebut peringkat ke 2. Artinya dapat disimpulkan bahwa penumpang perempuan merasa penting bagi petugas untuk selalu menghimbau calon penumpang untuk selalu mematuhi protokol kesehatan baik dilingkungan stasiun maupun di dalam kereta api Argo Parahyangan. Sedangkan menurut penumpang laki-laki petugas menghimbau calon penumpang untuk mematuhi protokol kesehatan dilingkungan stasiun tidak begitu penting.

3. Analisis kesenjangan dan diagram kartersius yang telah dilakukan pada nilai persepsi dan preferensi penumpang KA Argo Parahyangan secara keseluruhan memperoleh hasil yang baik, karena sebagian besar atribut berada pada wilayah Kuadran II (pertahankan) sehingga tidak memerlukan perbaikan karena atribut dari *Health Protocol Implementation* dianggap sudah memiliki kualitas yang baik sesuai dengan harapan penumpang Kereta Api Argo Parahyangan. Namun terdapat beberapa atribut yang termasuk pada wilayah Kuadran III (prioritas rendah), atribut yang termasuk dalam wilayah ini adalah atribut yang memiliki kualitas biasa saja dan dianggap tidak terlalu penting, sehingga dianggap tidak memerlukan perbaikan walaupun sebenarnya perlu ada perbaikan, atribut yang termasuk pada wilayah kuadran ini adalah atribut ke “Pemberian jarak tempat duduk di ruang tunggu stasiun”, atribut ke 3 “Pemberian jarak tempat duduk di dalam Kereta Api Argo Parahyangan.”, dan atribut ke 4 “Petugas di Stasiun Bandung melakukan pengecekan suhu tubuh penumpang”, dan pada diagram kartesius penumpang laki-laki, atribut pertama “Ketersediaan papan *barcode* untuk melakukan *check in* melalui PeduliLindungi” juga berada di wilayah

Kuadran III. Terdapat satu atribut yang berada pada wilayah kuadran IV, yaitu pada diagram kartesius penumpang laki-laki, atribut yang berada pada wilayah ini adalah atribut ke 8 “Petugas Stasiun Bandung selalu menghimbau calon penumpang untuk mematuhi protokol kesehatan”, hal ini disebabkan oleh nilai persepsi penumpang laki-laki lebih besar dibandingkan dengan nilai preferensinya pada atribut ini, sehingga atribut ini dianggap diberikan penilaian yang berlebihan karena sebenarnya dinilai tidak terlalu penting namun diberikan nilai yang cukup tinggi.

## **1.2 Saran**

Saran untuk pihak Stasiun Bandung dan Kereta Api Argo Parahyangan untuk tetap menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan dan kinerja dari *Helath Protocol Implementation* yang berlaku sesuai dengan peraturan pemerintah sehingga dapat memenuhi harapan penumpang Kereta Api Argo Parahyangan.