

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis data penelitian maka diperoleh data faktor-faktor yang mempengaruhi kurang minatnya pengguna jalan tol untuk beristirahat di Jalan Tol diantara adalah pada tempat makan dan minum, tingginya harga serta banyaknya kios yang tidak menyediakan daftar harga makanan, fasilitas umum yang sering tutup seperti tempat pengisian *E-Toll* dan bengkel umum, toilet umum yang kotor, pengisian bahan bakar di SPBU yang tidak bisa mengisi pada dua sisi pompa sekaligus, kurangnya personil pengaman yang berpatroli pada malam hari serta pusat informasi yang kurang.
2. Kedua tempat istirahat (*rest area*) berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan PERMEN PUPR No 16 tahun 2014 mengenai Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol serta PERMEN PUPR No 10 Tahun 2018 dinilai sudah sangat layak dari segi fungsi dan kelengkapan fasilitas. Namun pada kedua tempat istirahat (*rest area*) masih ada beberapa fasilitas yang tidak sesuai dengan yang sudah dipersyaratkan seperti luas minimal area, lebar minimal area, luas minimal restoran, luas minimal bengkel umum serta belum tersedianyan klinik kesehatan seperti yang dipersyaratkan. Sedangkan dari segi kepuasan pelanggan sendiri merasa sudah puas dengan

fasilitas dan pelayanan yang ada meski pada beberapa hal yang disebutkan masih perlu perbaikan. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan atau pembaharuan pada beberapa fasilitas di tempat istirahat (*rest area*) agar dapat berfungsi lebih optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data penelitian maka ada beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan sebagai bentuk masukan untuk pihak pengelola tempat istirahat (*rest area*):

1. Perbaikan pada fasilitas yang dianggap penting oleh pelanggan dan mendapatkan skor kepuasan yang rendah harus segera dilaksanakan agar menjaga kepuasan serta kenyamanan pengguna dan kinerja tempat istirahat (*rest area*) tetap optimal.
2. Fasilitas-fasilitas yang dianggap sudah baik dan pengguna merasa puas dalam menggunakannya harus terus dilakukan pembaharuan dan dipertahankan. Fasilitas yang dianggap masih kurang layak atau tidak layak berdasarkan acuan pada peraturan yang berlaku agar dapat segera dibenahi sehingga tempat istirahat (*rest area*) ini kedepannya dapat berfungsi lebih optimal lagi.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat diperdalam lagi dengan melibatkan jumlah pengunjung yang bertransaksi pada kios atau tempat makan serta membatasi jarak asal perjalanan sebagai responden.