

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang analisa tingkat kepuasan penumpang berdasarkan 5 dimensi, yaitu : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty dapat dilihat bahwa pada dimensi tangibles mendapat gap skor negatif dengan angka -0.3750 yang menunjukkan bahwa penumpang belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan secara nyata, kemudian untuk dimensi reliability, responsiveness, assurance dan empathy ini sudah baik dibuktikan dengan gap antara -0.0925, -0.0425, 0.0375 dan 0.0575 yang menunjukkan penumpang sudah puas dengan layanan yang diberikan.
2. Kesenjangan Pelayanan Berdasarkan Metode SERVQUAL Gap analisis SERVQUAL mengidentifikasi kesenjangan terbesar pada dimensi tangibles dan responsiveness.

Dimensi Tangibles Gap negatif sebesar -1.25 ditemukan pada ketepatan waktu keberangkatan kapal dan tiba, ini menjadi perhatian penting bagi perusahaan untuk memberbaiki kualitas layanan diatribut ini sehingga penumpang bisa merasakan layanan sudah sesuai apa yang dijanjikan oleh perusahaan.

3. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Importance Performance Analysis ini yaitu pada atribut kapal tepat dalam waktu keberangkatannya dan tiba, dibuktikan bahwa pada atribut tersebut berada di kuadran ke I. evaluasi dalam hal waktu keberangkatan dan tiba ini sangat penting karena menjadi prioritas utama bagi para penumpang terhadap ketepatan waktu berangkat dan tiba kapal.

## B. Saran

1. Perbaikan ketepatan Waktu Keberangkatan dan Fasilitas Kapal Pihak KM Express Bahari disarankan untuk meningkatkan manajemen jadwal keberangkatan dan memastikan fasilitas kapal selalu dalam kondisi optimal. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem manajemen operasional dan melakukan inspeksi rutin terhadap fasilitas kapal.
2. Peningkatan Kompetensi Petugas Pelatihan bagi petugas kapal dalam meningkatkan responsivitas dan empati terhadap kebutuhan pelanggan sangat diperlukan. Hal ini akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun citra positif perusahaan.
3. Penyediaan Sarana Umpam Balik Pelanggan Mengingat belum adanya kotak saran, perusahaan disarankan menyediakan mekanisme formal seperti kotak saran atau survei online agar penumpang dapat menyampaikan keluhan atau masukan mereka. Informasi ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi layanan secara berkelanjutan.
4. Fokus pada Atribut di Kuadran I IPA Perusahaan harus memprioritaskan alokasi sumber daya untuk meningkatkan atribut layanan yang masuk ke dalam Kuadran I berdasarkan analisis IPA. Hal ini akan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.
5. Monitoring dan Evaluasi Berkala Dilakukan monitoring berkala terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA untuk memastikan upaya perbaikan yang dilakukan memberikan hasil yang sesuai dengan harapan pelanggan.