

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pembahasan dalam penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Kriteria-kriteria yang diharapkan dari penumpang terdiri dari 5 dimensi, antara lain :
  - a. *Dimensi Tangibel*

Meliputi frekuensi pendingin ( AC ), kelengkapan fasilitas tambahan ( Toko, musholla, tempat duduk, informasi, penitipan barang. dll ), kebersihan fasilitas secara umum, penampilan karyawan kapal selalu rapi dan sopan, lingkungan ruang kapal selalu bersih dan nyaman, tingkat kelayakan makanan yang diberikan.
  - b. *Dimensi Reliability*

Meliputi kecepatan petugas informasi dalam memberikan informasi kepada penumpang, kemampuan karyawan dalam melayani penumpang, kecepatan karyawan dalam melayani penumpang, kemampuan petugas penitipan barang dalam menjaga barang titipan dan kecepatan petugas keamanan.
  - c. *Dimensi Responsiveness*

Meliputi kecepatan karyawan untuk menanggapi kondisi ruangan yang kotor, kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan atau permintaan dari penumpang, kecepatan karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap permintaan penumpang dan reaksi karyawan dalam menerima keluhan atau permintaan dari penumpang.
  - d. *Dimensi Assurance*

Meliputi keamanan ruangan area kapal, pelayanan yang ramah sopan dan kekeluargaan, keselamatan penumpang yang terjamin karena adanya tim penyelamat serta keamanan barang titipan yang dititipkan oleh penumpang.

e. *Dimensi Empaty*

Meliputi karyawan selalu sabar dalam menerima keluhan penumpang, keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan, karyawan selalu bersungguh - sungguh dalam membantu mengatasi keluhan penumpang serta ketersediaan kotak saran untuk memberikan tanggapan dan keluhan.

2. Nilai service quality terbobot, adapun urutan prioritas sub dimensi yang mendesak untuk diperbaiki yaitu :
  1. Keamanan ruangan area kapal
  2. Karyawan selalu sabar dalam menerima keluhan penumpang
  3. Frekuensi pendingin ( AC )
  4. Pelayanan yang ramah, sopan dan kekeluargaan
  5. Kecepatan petugas informasi dalam memberikan informasi kepada penumpang
  
3. Nilai servqual terbobot tersebut menunjukkan bahwa tingkat harapan penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan perusahaan masih belum mencukupi harapan penumpang. Sehingga perlu adanya perbaikan-perbaikan kualitas pelayanan, berarti bahwa tingkat harapan penumpang lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti pihak manajemen kapal KM. Labobar belum memenuhi permintaan yang diinginkan penumpang. Sehingga perlu diadakan perbaikan-perbaikan terhadap pelayanan yang seharusnya diprioritaskan terlebih dahulu. Dari hasil perhitungan diatas, maka didapatkan nilai servqual antara rata-rata persepsi dan nilai rata-rata harapan penumpang semua variabel atau kriteria diperoleh nilai minus. Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan kapal KM. Labobar masih belum memenuhi harapan penumpang.

## 6.2. Saran

Beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang :

1. Perlunya pengukuran kualitas layanan yang dilakukan secara periodik dan terus menerus agar selalu dapat dilihat perubahan harapan dan persepsi konsumen dari waktu ke waktu terhadap kualitas layanan yang ada sehingga kepuasan persepsi tetap dapat terjaga
2. Perlu dilakukan strategi pelayanan terutama orientasi pada penumpang karena penumpang merupakan profit bagi perusahaan
3. Perusahaan tidak hanya bergantung pada keselamatan penumpang sampai tujuan tetapi keramah tamahan karyawan harus tetap terjaga dengan baik untuk membrikan kepuasan terhadap penumpang.