

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan serta deskripsi yang telah disusun dan telah diuji pada bagian sebelumnya, maka dapat diketahui kualitas layanan perusahaan bongkar muat yang berada di Pelabuhan PT. Petrokimia Gresik agar biaya *demmurage* dapat dikurangi dengan mengoptimalkan kualitas yang ada. Ada beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam memenuhi kebutuhan perusahaan bongkar muat demi mengoptimalkan kegiatan bongkar muat,

Dilihat dari hasil analisis pada penelitian ini dengan menggunakan metode *quality function deployment*, ditemukan hal-hal yang termasuk kedalam dimensi *servqual* diantaranya, *Tangible* (fisik) dengan melakukan pembersihan dermaga secara rutin dan termonitor, *Responsiveness* (Kepedulian) dengan melakukan komunikasi melalui media *whatsapp*, *Assurance* (Jaminan) dengan melakukan pelaksanaan *safety briefing*, *safety representatif* dan *safety patrol* dalam usaha jaminan keselamatan bagi yang bekerja, *Emphaty* (Kepedulian) dengan melakukan *sharing knowledge* transfer ilmu antar karyawan demi meningkatkan produktivitas. *Reliability* (Kehandalan) dengan melakukan pembuatan *schedule preventive maintenance* dengan *corrective maintenance* dalam menjaga *performance* alat.

5.2 Rekomendasi

Setelah mengkaji hasil penelitian kualitas layanan ini maka rekomendasi yang dapat peneliti ajukan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dengan metode *quality function deployment* maka Departemen Pengelolaan Pelabuhan perlu mengoptimalkan pelayanan dan menjadikannya pertimbangan sebagai evaluasi penerapan layanan perusahaan agar kinerja tahun berikutnya dapat dioptimalkan lagi.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan *quality function deployment* untuk menilai kualitas layanan perusahaan bongkar muat. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan lainnya
3. Waktu eksplorasi yang kurang lama diharapkan peneliti yang selanjutnya untuk melakukan eksplorasi lapangan yang lebih lama lagi untuk data yang lebih lengkap dan valid serta lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- A,Erik Ferdinan Saleh. (2011), Anaalisis Pengaruh Kualitas Layanan TerhadapKepuasan Pelanggan ,Studi di PT.Pelindo III Cab. Tg.Emas Semarang.
- Aulia,Tamara. (2011), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Peti Kemas di Makassar.
- Aris. (2015), “Implementasi Peraturan Pemerintah no 69 Tahun 2001 Tentang kepelabuhanan (Studi Tentang Standar Kelayakan Pelabuhan,Di Pelabuhan Kelotok Kabupaten Penajam Paser Utara),” *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3, No. 1, hal.253-255
- Creswell, John W. (2013), *Research Design Kualitatif,Quantitatif, and Mixed Methods Approaches*,Third Edition,Pustaka Belajar,Yogyakarta.
- Feigenbaum,A.V. (1986), *Total Quality Control*, 3rd Ed. McGraw-Hill.Singapore
- Moleong, Lexy J. (2014),*Metodologi Penelitian Kualitatif*,Cetakan ke 30,Penerbit PT Remaja Rosdakarya,Bandung
- Permana,Reza Dimas Sigit (2014),. Jurnal mengenai Penagruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)
- Permana,Pending D. (2018) Petunjuk Pelaksanaan Penyediaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi TA 2018 . Diakses 25 Oktober 2018,
- Raekhan M Rum,dkk (2017),. Jurnal Evaluasi Kinerja Bongkar Muat Di pelabuhan Umum Gresik
- Saputro,Alandoni (2016), Analisa Kualitas Layanan Distribusi dengan Metode *Quality Function Deployment* di KWSG Unit Bahan Bangunan Gresik.
- Silvana,Filadelia. (2004), Pengembangan Varietas Pepaya engan Mengantisipasi Keinginan Pelanggan (Penerapan Metode Quality Function Deployment).
- Somantri, Gumilar R.,(2005),*Memahami Metode Kualitatif*,Vol,No.2,Makara Sosial Humaniora,Depok.
- Suhariyanto,.Sektor Pertanian Berkontribusi Positif terhadap Pertumbuhan Ekonomi RI Triwulan II 2017 . Diakses 25 Oktober 2018,

Sugiyono, (2011), Metode Penelitian Kualitatif, Cetakan kesatu, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, (2017), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke 13, Alfabeta, Bandung.

Wijaya, Oki Endrata (2016), Optimasi Tingkat Pelayanan Dermaga pada Pelabuhan Bakauheni Provinsi Lampung.