

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Pelayanan dalam dimensi dibawah ini sebagai berikut :
 - a. Kehandalan (Reliability)
 - Petugas berada dipelabuhan sebelum kapal penumpang datang dengan tingkat kesesuaian sebesar 81.79%
 - Petugas selalu waspada terhadap segala kemungkinan saat penumpang turun dengan tingkat kesesuaian sebesar 72.73%
 - Petugas memastikan kondisi fasilitas dalam keadaan layak dengan tingkat kesesuaian sebesar 86.83%
 - Petugas melakukan koordinasi dengan pihak kapal mengenai waktu naik turunnya penumpang dengan tingkat kesesuaian sebesar 83.92%
 - b. Ketanggapan (Responsiveness)
 - Petugas menyiapkan area parkir dan Ruang Tunggu untuk penumpang yang sedang dalam kondisi sakit (Ambulance) dengan tingkat kesesuaian sebesar 92.51%
 - Petugas memberikan prioritas pada orang yang dalam keadaan sakit dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait dengan tingkat kesesuaian sebesar 77.52%
 - Petugas mempersiapkan seluruh fasilitas pelayanan Standar VIP kepada penumpang dengan tingkat kesesuaian sebesar 88.52%
 - c. Penampilan Fisik (Tangible)
 - Kebersihan dan kerapian Terminal beserta Karyawannya dengan tingkat kesesuaian sebesar 80.09%
 - kebersihan Toilet dengan tingkat kesesuaian sebesar 74.65%
 - kebersihan Musholla dengan tingkat kesesuaian sebesar 79.81%
 - Kebersihan Ruang tunggu penumpang dengan tingkat kesesuaian sebesar 81.97%

- d. Kepastian (Assurance)
 - Petugas menyiapkan area parkir untuk kendaraan pengantar atau penjemput penumpang yang dalam kondisi cacat dengan tingkat kesesuaian sebesar 80.61%
 - Petugas membantu penumpang untuk menggunakan segala fasilitas pada Terminal Penumpang dengan tingkat kesesuaian sebesar 81.50%
 - Petugas memastikan tiket penumpang sebelum penumpang memasuki kapal dengan tingkat kesesuaian sebesar 83.80%
 - e. Empati (Empathy)
 - Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan dengan tingkat kesesuaian sebesar 74.17%
 - Petugas mempersiapkan ruang tunggu dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait bagi penumpang yang dalam kondisi cacat dengan tingkat kesesuaian sebesar 79.41%
 - Petugas pengaman siap dan waspada terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan ancaman terhadap penumpang dan mengambil tindakan atau langkah-langkah tertentu apabila terjadi hal tersebut dengan tingkat kesesuaian sebesar 78.69%
 - Petugas melakukan pengaturan terhadap penumpang dalam penggunaan tempat duduk dan fasilitas lainnya untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dan dalam kondisi siap pakai dengan tingkat kesesuaian sebesar 76.48%
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan *customer* Terminal penumpang Pelabuhan Gresik yang sudah di analisis menggunakan diagram kartesius pada Gambar 4.8 diatas dan diketahui hasil sebagai berikut :
- a. Kemampuan Petugas untuk berada dipelabuhan sebelum kapal penumpang datang.
 - b. Petugas selalu waspada terhadap segala kemungkinan saat penumpang turun.
 - c. Kemampuan Petugas memberikan prioritas pada orang yang dalam keadaan sakit dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait.
 - d. Kebersihan dan kerapihan Terminal beserta Karyawannya.
 - e. kebersihan Toilet.
 - f. Kebersihan Ruang tunggu penumpang.
 - g. Petugas menyiapkan area parkir untuk kendaraan pengantar atau penjemput penumpang yang dalam kondisi cacat.

- h. Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan.
 - i. Kemampuan Petugas pengaman siap dan waspada terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan ancaman terhadap penumpang dan mengambil tindakan atau langkah-langkah tertentu apabila terjadi hal tersebut.
3. Faktor yang harus dipertahankan dari pelanggan/konsumen terhadap pelayanan Terminal penumpang Pelabuhan Gresik:
- a. Kemampuan petugas untuk memastikan kondisi fasilitas pada terminal dalam keadaan layak.
 - b. Kemampuan petugas melakukan koordinasi dengan pihak kapal mengenai waktu naik turunnya penumpang.
 - c. Kemampuan petugas untuk menyiapkan area parkir dan Ruang Tunggu untuk penumpang yang sedang dalam kondisi sakit (Ambulance).
 - d. Kemampuan petugas mempersiapkan seluruh fasilitas pelayanan standar VIP kepada penumpang.
 - e. Kemampuan petugas untuk memastikan tiket penumpang sebelum penumpang memasuki kapal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat di temukan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu sebagai berikut :

1. Memperhatikan setiap aspek keluhan pengguna untuk memperbaiki setiap apa yang dirasakan oleh pelanggan sesuai dengan bobot tingkat kesesuaian yang telah di dapatkan.
2. Memprioritaskan penanganan yang dinilai sangat penting bagi pelanggan, namun tingkat pelaksanaan dari perusahaan masih belum memuaskan penumpang sehingga perlu diperbaiki setiap aspeknya sesuai dengan aspek yang telah di analisis.
3. Perlu mempertahankan prestasi yang telah dicapai perusahaan untuk menjaga pelaksanaanya di lihat dari aspek yang telah di analisis guna menjaga prestasi perusahaan agar lebih baik.
4. Strategi yang harus di tingkatkan oleh kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai upaya, antara lain sebagai berikut :
 - a. Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.
 - b. Memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan.

“Halaman ini sengaja dikosongkan penulis”