

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa didapatkan kesimpulan bahwa:

1. *Customers Satisfaction Index*

Tingkat kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan ditinjau aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* menggunakan *Customer Satisfaction Index* yaitu sebesar 64,9% masuk dalam kategori Puas.

2. *Importance Performance Analysis*

Pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan tahun 2021 sesuai harapan penumpang yakni atribut yang berada pada kuadran I, berdasarkan hasil penelitian atribut layanan yang penting dan mendapat penilaian paling tinggi kepentingannya. Hal ini bukan berarti bahwa atribut kualitas layanan yang berada dalam kuadran II, III, dan IV menjadi tidak penting, namun pengelola harus lebih fokus melakukan perbaikan pada kuadran I. Atribut yang berada pada kuadran I diantaranya, fasilitas kesehatan yang kurang memadai, tidak adanya gangway untuk pembeda jalan penumpang dengan kendaraan, belum tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus (*Difable*) dan ruang ibu menyusui, belum adanya layanan Informasi gangguan perjalanan seperti meja informasi dan visual yang berfungsi dengan baik dan Petugas pelayanan bagasi/porter yang belum mengenakan seragam supaya mudah untuk dikenali.

6.2 Saran

1. Sesuai dengan kesimpulan *Customers Satisfaction Index* (CSI) yang menunjukkan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan akan tetapi nilai kesenjangan dari kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan masih bernilai negatif, tentu saja hal ini masih perlu adanya evaluasi serta perbaikan tentang sejauh mana pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan yang telah diberikan agar dapat ditingkatkan lagi menjadi sangat puas sesuai harapan penumpang.
2. Sembilan atribut dalam kuadran I adalah prioritas utama, Pengelola Pelabuhan dapat Menyediakan peralatan kesehatan seperti tandu, P3K, serta menambah petugas kesehatan, membuat gangway agar penumpang pejalan kaki merasa aman dan nyaman, menyediakan fasilitas informasi seperti meja layanan informasi, visual monitor informasi agar penumpang dapat dengan mudah mengetahui jadwal, gangguan perjalanan dsb, menyediakan petugas bagasi yang menggunakan seragam sehingga para pengguna jasa lebih mudah mengenali sehingga lebih teratur, menyediakan fasilitas bagi penumpang *difable* seperti *mobile ramp* dan menyediakan ruang fasilitas untuk ibu menyusui dan di lengkapi dengan peralatannya.