

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### *6.1.1 Customers Satisfaction Index*

Dari hasil analisa mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk tahun 2021 ditinjau dari aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles* berdasarkan *Customer Satisfaction Index* didapatkan bahwa persentase penilaian penumpang terhadap pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk yaitu sebesar 61,5% dan masuk dalam kategori puas.

##### *6.1.2 Importance Performance Analysis*

Pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk tahun 2021 sesuai harapan penumpang yakni atribut yang berada pada kuadran A, 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 B, C, dan D menjadi tidak penting, namun pengelola harus lebih fokus melakukan perbaikan pada kuadran A. Atribut yang berada pada kuadran A diantaranya, Petugas di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk kurang tegas dengan pengguna jasa yang melanggar protokol Kesehatan seperti tidak menjaga jarak, tidak mencuci tangan dan lalai menggunakan masker; Masih terdapat penumpang pejalan kaki yang

melewati *trestle* sehingga kurangnya tingkat keamanan serta keselamatan penumpang dan kendaraan; Kurangnya fasilitas cuci tangan/*handsanitizer*; Belum tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus untuk naik/turun dari kapal.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menemukan beberapa indikasi kelemahan tentang pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk, adapun masukan Saran diantaranya:

- A. Sesuai dengan kesimpulan CSI yang menunjukkan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk akan tetapi nilai kesenjangan dari kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk masih bernilai negatif, tentu saja hal ini masih perlu adanya evaluasi serta perbaikan tentang sejauh mana pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk yang telah diberikan agar dapat ditingkatkan lagi menjadi sangat puas sesuai harapan penumpang.
- B. Berdasarkan hasil pemetaan pada kuadran kartesius pada *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan lima atribut dalam kuadran A prioritas utama. Oleh sebab itu pihak pelabuhan harus mengutamakan perbaikan kualitas keenam atribut tersebut sehingga tingkat kepuasan penumpang dapat meningkat.