**BAB VI**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

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

1. Karakteristik Pengguna Jasa

Berdasarkan analisis karakteristik pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal, diketahui bahwa jenis kelamin di dominasi oleh laki-laki sebesar 62%, jenjang pendidikan terakhir SMA sebesar 46%, rentang usia 41-55 tahun sebesar 33%, jenis pekerjaan adalah pegawai swasta sebesar 30% dan untuk pengalaman perjalanan 1-3 kali sebesar 84%.

1. Kualitas Pelayanan

Hasil analisis kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal menggunakan metode *Customer Statisfaction Index* (CSI) didapatkan persentase penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan yaitu sebesar 69,74% dan masuk dalam kategori puas.

1. *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan hasil analisis *Gap Performance-Importance* dan Pemetaan Kuadran pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal menunjukan bahwa pelayanan nilai gap tertinggi yaitu (-1,32) pada atribut tersedia stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan agar penumpang dapat menyampaikan keluhan tentang keamanan yang ada di pelabuhan dan untuk pemetaan kuadran terdapat 7 atribut yang berada di kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Atribut yang berada pada kuadran I diantaranya adalah fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat telah memadai dan berfungsi dengan baik, petunjuk arah berupa rambu-rambu mudah di baca dan di temui, ruang tunggu dalam keadaan bersih dan tidak berbau dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi baik, lampu penerangan yang menerangi sampai ke setiap sudut ruang tunggu dan dalam wc, tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan untuk masuk dan keluar, adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (*difable*) yang terawat baik, ruang untuk ibu menyusui memadai dan terawat.

1. **Saran**

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

1. Berdasarkan karakteristik pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal diketahui bahwa pengguna jasa di dominasi oleh laki-laki dengan rentang usia 41-55 tahun sehingga berdasarkan karakteristik tersebut pihak pengelola pelabuhan dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal.
2. Kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal sesuai dengan hasil perhitungan *Customer Statisfaction Index* (CSI) menunjukan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan tetapi masih perlu adanya evaluasi serta perbaikan tentang sejauh mana pelayanan yang telah diberikan agar dapat ditingkatkan lagi menjadi sangat puas sesuai harapan pengguna jasa.
3. Berdasarkan hasil analisis *Gap Performance-Importance* per dimensi layanan Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal untuk lima dimensi menunjukan bahwa pelayanan nilai gap tertinggi yaitu (-1,32) oleh sebab itu atribut tersebut harus lebih diprioritaskan peningkatan kualitasnya dibandingkan dimensi-dimensi lainnya. Kondisi eksisting atribut tersebut belum tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan item pelayanan tersebut. Peningkatan kinerja pada pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal harus lebih memperhatikan dimensi dari masing-masing pelayanannya. Berdasarkan hasil pemetaan pada kuadran kartesius pada *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan tujuh atribut dalam kuadran I prioritas utama. Oleh sebab itu pihak pelabuhan harus mengutamakan perbaikan kulitas ke tujuh atribut tersebut sehingga tingkat kepuasan penumpang dapat meningkat.