

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

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

1. **Customers Satisfaction Index**

Dari hasil analisa menggunakan *Customer Satisfaction Index* didapatkan bahwa persentase penilaian penumpang terhadap pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae yaitu sebesar 72,98% dan masuk dalam kategori puas.

2. **Gap Analysis**

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil bahwa nilai tingkat kesesuaian pada dimensi kesetaraan merupakan nilai terendah dari kelima dimensi lainnya yaitu sebesar 74,60% dan nilai (*gap P-I*) pada dimensi kesetaraan mendapatkan nilai sebesar -0,92, dan item yang berada didalam dimensi kesetaraan yaitu fasilitas khusus untuk penumpang cacat (*difable*) dengan nilai *gap* (-0,96) dan ruang untuk ibu menyusui dengan nilai *gap* (-0,87).

Berdasarkan hasil analisis *gap* P-I per item layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae nilai kesenjangan tertinggi ada pada item Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang mendapat nilai kesenjangan sebesar (-0,99) yang terdapat pada dimensi kehandalan/keteraturan. Kondisi eksisting dari fasilitas alat penimbangan berat kendaraan tersebut belum tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan fasilitas alat penimbangan berat kendaraan.

Pada kenyataannya kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae tersebut memiliki nilai gap negatif, yaitu rata-rata keseluruhan dimensi -0,64, yang berarti kinerja dari pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae menurut persepsi penumpang sudah baik, karena nilai rata-rata dari keenam dimensi standar pelayanan minimal pada pelabuhan pada memiliki nilai <-1 sesuai dengan teori Parasuraman (1991), akan tetapi perbaikan harus tetap diprioritaskan karena nilai kesenjangan yang menunjukkan keseluruhan bernilai negatif, yang berarti masih ada item yang dirasa penumpang belum sesuai harapan.

3. Importance Performance Analysis

Atribut yang berada pada kuadran A berdasarkan hasil penelitian merupakan 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, fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik; adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang terdapat di ruang tunggu, gangway dan jembatan timbang yang berfungsi baik; WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau; jalur Pemisah (*Gangway*) untuk pengguna jasa keberangkatan dan kedatangan yang memadai; informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui; petugas parkir yang tanggap dalam mengatur kendaraan yang akan parkir memakai seragam dan mudah dikenali; petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali; adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (*difable*) yang terawat baik; ruang untuk ibu menyusui memadai dan terawat.

6.2 Saran

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

1. Sesuai dengan kesimpulan CSI yang menunjukkan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae akan tetapi nilai kesenjangan dari kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae masih bernilai negatif, tentu saja hal ini masih perlu adanya evaluasi serta perbaikan tentang sejauh mana pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae yang telah diberikan agar dapat ditingkatkan lagi menjadi sangat puas sesuai harapan penumpang.
2. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa persen kesesuaian terendah terdapat pada dimensi kesetaraan yaitu sebesar 74,60 % dan tingkat kesenjangan tertinggi terdapat pada dimensi kesetaraan dengan nilai sebesar -0,92. Oleh sebab itu dimensi kesetaraan harus lebih diprioritaskan peningkatan kualitasnya dibandingkan dimensi-dimensi lainnya. Oleh sebab itu berdasarkan hasil analisa gap P-I, item yang berada didalam dimensi kesetaraan yaitu fasilitas khusus untuk penumpang cacat (*difable*) dengan nilai *gap* (-0,96) dan ruang untuk ibu menyusui dengan nilai *gap* (-0,87). Kondisi eksisting dari kedua item tersebut belum tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan kedua item pelayanan tersebut. Peningkatan kinerja pada pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae harus lebih memperhatikan dimensi dari masing-masing pelayanannya. Berdasarkan hasil analisis *gap* P-I per item layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae nilai kesenjangan tertinggi ada pada item Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang mendapat nilai kesenjangan sebesar (-0,99) yang terdapat

pada dimensi kehandalan/keteraturan. Kondisi eksisting dari fasilitas alat penimbangan berat kendaraan tersebut belum tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan fasilitas alat penimbangan berat kendaraan.

3. Berdasarkan hasil pemetaan pada kuadran kartesius pada *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan sembilan atribut dalam kuadran A prioritas utama. Oleh sebab itu pihak pelabuhan harus mengutamakan perbaikan kualitas ke sembilan atribut tersebut sehingga tingkat kepuasan penumpang dapat meningkat.