

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil analisa didapatkan kesimpulan bahwa:

1. Tingkat kepuasan penumpang di terminal reguler terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni ditinjau aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* yaitu sebesar 64,9% masuk dalam kategori Puas.
  
2. pelayanan yang perlu ditingkatkan sesuai dengan harapan penumpang yaitu fokus pada kuadran I karena berada pada prioritas utama yang harus segera di perbaiki seperti jenis pelayanan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan.

#### **6.2 Saran**

1. Pengelola Pelabuhan dapat memperbaiki pelayanan pada prioritas tinggi yaitu menambahkan jenis APAR sesuai dengan pemicu terjadinya kebakaran, menambahkan peta evakuasi dan membuat papan informasi jalur evakuasi, mengganti CCTV yang rusak dan penempatan CCTV yang benar, membersihkan ruang tunggu secara berkala, menyediakan petugas Kesehatan yang sigap dan menyediakan tandu.
  
2. Pengelola Pelabuhan menunjuk petugas secara reguler mengecek fasilitas pelayanan agar dapat menemukan aspek apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna jasa