

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data pada penelitian ini didapat beberapa simpulan, yaitu:

1. Nilai kepuasan tertinggi terdapat pada fasilitas ibadah dengan nilai rata-rata 4,03 dari skala 5,00. Untuk nilai kepuasan terendah terdapat pada fasilitas bagi pengguna layanan difabel dengan nilai rata-rata 2,48 dari skala 5,00.
2. Nilai kepentingan tertinggi terdapat pada fasilitas ibadah dengan nilai rata-rata 4,46 dari skala 5,00. Untuk nilai kepentingan terendah terdapat pada fasilitas informasi yang dapat menerima pengaduan dengan nilai rata-rata 3,92 dari skala 5,00.
3. Pertanyaan yang berada di kuadran I adalah hasil dari hubungan antara kepentingan dan kepuasan. Fasilitas yang terdapat pada kuadran ini memiliki arti fasilitas tidak sesuai dengan keinginan pengguna dan harus segera dibenahi yang terdapat pada fasilitas didalam pertanyaan nomor 6, 7, 8, dan 23.
4. Pertanyaan yang berada di kuadran II adalah hasil dari hubungan antara kepentingan dan kepuasan. Fasilitas yang terdapat pada kuadran ini memiliki arti fasilitas dinilai baik oleh pengguna dan patut dipertahankan kinerjanya yang terdapat pada fasilitas dalam pertanyaan nomor 9, 10, 11, 12, 16, dan 18.

5. Pertanyaan yang berada di kuadran III adalah hasil dari hubungan antara kepentingan dan kepuasan. Fasilitas yang terdapat pada kuadran ini memiliki arti biaya yang digunakan untuk menunjang fasilitas yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran yang terdapat pada fasilitas didalam pertanyaan nomor 13, 14, dan 19.
6. Pertanyaan yang berada di kuadran IV adalah hasil dari hubungan antara kepentingan dan kepuasan. Fasilitas yang terdapat pada kuadran ini memiliki arti fasilitas yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna yang terdapat pada fasilitas didalam pertanyaan nomor 15, 17, 20, 21, 22, 24, dan 25.

5.2 Saran

Beberapa saran yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan pengecekan ulang disertai perbaikan atau ditambahkan fasilitas yang belum tersedia dan ini dinilai mendesak pada fasilitas-fasilitas yang berada pada kuadran I, yaitu terkait informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat, fasilitas pencegah tindak kriminal seperti *CCTV*, petugas keamanan berseragam yang mudah dilihat, lalu fasilitas bagi pengguna layanan difabel.
2. Perlu dipertahankan fasilitas yang terletak pada kuadran II, yaitu informasi gangguan keamanan, layanan penjualan tiket, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan toilet, ketersediaan fasilitas ibadah, dan tanda larangan merokok.

3. Perlu diperbaiki fasilitas yang terdapat pada kuadran III tapi tidak secara mendesak karena nilai kepuasannya dibawah harapan tetapi nilai kepentingannya juga dibawah, yaitu kesiapsiagaan operator, ketersediaan kafetaria, informasi pelayanan, seperti denah terminal, informasi gangguan perjalanan, ruang untuk ibu menyusui, dan fasilitas khusus perokok.
4. Perlu dipertimbangkan untuk mengurangi kinerja pada fasilitas yang terdapat pada kuadran IV sehingga dapat menghemat biaya, yaitu lampu penerangan sebagai sumber cahaya, tingkat kebisingan, dan fasilitas pengatur suhu ruangan.
5. Perlu dilakukannya survei dan perbaikan berkala pada setiap kapal penyeberangan untuk meningkatkan kualitas dari fasilitas yang tersedia demi kenyamanan dan kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2012). *Evaluasi Pembelajaran*. Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama. Jakarta.
- Azwar S. (1986). *Reliabilitas dan Validitas: Interpretasi dan Komputasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2014). *Perhubungan Darat Dalam Angka Tahun 2013*. Kementerian Perhubungan. Jakarta.
- Feldt, L. S., dan Brennan, R. (1989). *Reliability*. In R. L. Linn (Ed), *Educational measurement*. Third Edition. New York, NY.
- Fellessen, M. dan Friman. M. (2008), “*Perceived Satisfaction with Public Transport Service in Nine European Cities*”. *Journal of The Transportation Research Forum*.
- Hom, W. (2000). “*An Overview of Customer Satisfaction Models*”, RP Group Proceedings. California, CA.
- Indriantoro, N. (2002). *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cetakan 2. BPFEE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Johnson, B. (2012). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. London: SAGE Publications, Inc. London.
- Kementerian Perhubungan (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 39 Tahun 2015, Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan*. Jakarta.
- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of Behavioral Research*. Holt, Rinehart and Winston Inc. New York, NY.
- Nasution, N. M. (2004). *Manajemen Transportasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Otoritas Pelabuhan Penyeberangan Merak. Data tentang penyeberangan kapal. (<http://oppmerak.dephub.go.id/>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2016).
- Pemerintah Republik Indonesia (2009). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008, Tentang Pelayaran*. Jakarta.
- Sevilla, C. G. (2007). *Research Methods*, Rex Printing Company. Quezon City.

- Simbolon, M. (2003). *Dasar-dasar Ekonomi Transportasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Singarimbun, M. (1991). *Metode Penelitian Survey*. Lembaga Penelitian Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial. Jakarta.
- Sugiyono (2006). *Metode Penelitian Bisnis* cetakan kesembilan. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Suryabrata, S. (2004). *Metodologi Penelitian*, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Triatmodjo, B. (2009). *Perencanaan Pelabuhan*. Beta Offset. Jakarta.
- Walgito B. (2010). *Bimbingan Konseling Studi dan Karier*. Andi Publisher. Yogyakarta.