

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Hasil uji tingkat kepuasan berdasarkan nilai tingkat Kesesuaian (TKi) sebesar 99,01% menunjukkan bahwa pelayanan angkutan kapal laut di Pelabuhan Roro Kuala Tungkal belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang, terutama pada aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan pelayanan.
2. Hasil pemetaan indikator ke dalam empat kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa secara umum pelayanan di Pelabuhan Roro Kuala Tungkal sudah cukup memuaskan tetapi belum optimal, sehingga peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada indikator-indikator yang berada pada Kuadran I agar tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna jasa dapat mencapai nilai maksimum.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil perhitungan dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran kepada pihak pengelola Pelabuhan Roro Kuala Tungkal sebagai berikut:

1. Pihak pengelola pelabuhan diharapkan dapat meningkatkan aspek pelayanan yang masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa, sehingga tingkat kepuasan pelayanan dapat semakin ditingkatkan.

2. Fasilitas pelabuhan dan angkutan kapal laut perlu dipelihara dan ditingkatkan secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan tetap memenuhi standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan.
3. Pelayanan yang telah dinilai baik dan sesuai dengan harapan pengguna jasa agar dipertahankan guna mempertahankan tingkat kepuasan penumpang.

