

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Berdasarkan lima (5) dimensi yaitu: tangible (buktifisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati) Tingkat kepuasan secara keseluruhan berada di kisaran= (3,41 – 4,20), rata-rata nilai dari tingkat kepuasan = (3,94). Dan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh PT. DAMAI LAUTAN NUSANTARA Pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat di anggap puas.
2. Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan transportasi KMP DLN OASIS jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya) terhadap standar pelaayanan angkutan umum penumpang di pelabuhan penyebrangan menurut peraturan menteri perhubungan nomor 39 tahun 2015 di simpulkan bahwa pelayanan KMP DLN OASIS sudah cukup memenuhi kriteria peraturan menteri perhubungan no 39 tahun 2015. Nilai presentase KMP DLN OASIS Pada tabel 4.9 ialah 81 % fasilitas yang tersedia dan 19 % fasilitas yang belum tersedia.

#### **5.2 Saran**

Dari kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran guna memperbaiki hal tersebut yaitu sebagai berikut:

Sebaiknya di lakukan perbaikan dan jadikan prioritas utama atas Atribut-atribut yang di nilai belum memuaskan harapan/kepentingan penumpang pada tingkat kinerja atau kualitas pelayanannya dan perlu di adakan pemantauan terhadap perkembangan kualitas pelayanan KMP DLN Oasis Jurusan Lembar, Lombok – Tanjung Perak Surabaya untuk mengetahui

Atribut-atribut yang belum memuaskan penumpang sehingga bisa dilakukan Perbaikan-perbaikan atas Atribut-atribut tersebut dengan pertimbangan 4 (empat) kuadran yang terdapat pada diagram kartesius.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita. (2011). *Fungsi Pelabuhan*.
- Affan, irfan juanda. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Palembang*.
- Khisty, C. Jotin, & Lall, B. K. (1997). *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga. Direktorat Jendral Bina Marga.
- Kramadibrata, S. (1985). *Perencanaan pelabuhan*. Ganeca Exact. Bandung.
- Lovelock, C. H. (1991). *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*, Prentice hall, New Jersey.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Poerwadarminta, W. J. S. (1990). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Kepuasan*.
- Saleh, L., & Adixio, R. F. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Kepuasan*.
- Siska Aprilia Hardiyanti, D. (2019). *Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Ketapang Banyuwangi*".
- Triatmodjo, B. (2010). *Perencanaan Pelabuhan*. Penerbit BETA OFFSET,. Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Yudit Oktaria, D. (2021). "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Mentawai Fast Rute Padang Kepulauan Mentawai."
- Zeithmal, A. Valarie, Leonard L. Berry, & A Parasuraman. (1990). "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Pres