

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Setelah melalui proses dan tahapan penelitian, seperti kajian literatur dan dokumen, pengumpulan data dan pengolahan atau analisis data, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan yaitu sebagai berikut :

1. Terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu bukti fisik (*tangible*), kendalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) serta 21 variabel dengan uraian 5 variabel dari faktor bukti fisik (*tangible*), 7 variabel dari faktor keandalan (*reliability*), 4 variabel dari faktor ketanggapan (*responsiveness*), 3 variabel dari faktor jaminan (*assurance*), dan 2 variabel dari faktor empati (*emphaty*). Hasil analisis diagram kartesius terdapat 3 variabel yang memerlukan perbaikan segera antara lain (X1.1, bukti fisik) Keadaan/ kondisi lapangan/ dermaga/ ruangan/ lingkungan/ gedung yang bersih dan layak, nyaman, (X3.3, ketanggapan) Sarana diarea pelabuhan dan terminal dapat diakses 24 jam dan (X2.6, keandalan) Tagihan nota sesuai dengan layanan jasa yang diberikan.
2. Didapatkan nilai CSI 77,81 %. Nilai tersebut berada pada rentang nilai ( $60\% < CSI < 80\%$ ) dan skor rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,89 (skala 1-5) yang berarti bahwa pelanggan merasa puas atas kualitas pelayanan pelabuhan. Dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pelabuhan tersebut, diharapkan pelabuhan dapat meningkatkan kinerja untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih baik.
3. Menindaklanjuti hasil voice of customer, hasil analisa QFD menunjukkan variabel yang memerlukan prioritas utama untuk ditindaklanjuti adalah variabel Keadaan/ kondisi lapangan/ dermaga/ ruangan/ lingkungan/ gedung yang bersih dan layak, nyaman. Adapun rekomendasi yang diperoleh dari pihak manajemen adalah melakukan penataan dan perbaikan berat.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan serta kesimpulan maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Bagi perusahaan adalah evaluasi terhadap kepuasan pelanggan perlu dilakukan secara berkala setiap tahunnya untuk mengetahui perkembangan aspek-aspek kepuasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Instrumen dan metode analisis yang peneliti gunakan dapat diterapkan di PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa.
2. Bagi penelitian selanjutnya (akademis) adalah penambahan variabel atau indikator dan jumlah responden sehingga dapat memberikan informasi yang lebih luas mengenai kepuasan pelanggan di pelabuhan misal dari segi faktor loyalitas pelanggan.
3. Penggunaan beberapa tambahan metode analisa kualitas layanan diperlukan untuk menghasilkan informasi yang lebih akurat dan tepat sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan.
4. Dalam rangka mempermudah proses pengambilan data terhadap pengguna jasa pelabuhan, dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi sehingga survey kuisioner dapat berjalan sesuai hara

