

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa,tingkat kualitas pelayanan diruang tunggu pelabua tajung perak secara keseluruhan belum bisa memenuhi apa yang diharapkan para pengguna,skor keseluruhan sebesar -1,42, dengan dimensi kualitas layanan yang memiliki kesenjangan paling tinggi adalah dimensi *Reliable* dengan skor -1,55, dan disusul *Tangible* dengan skor -1,48, dimensi *Responsivnes* dengan skor -1,13, dimensi *Assurance* dengan skor -1,7, dan terakhir adalah dimensi *Emphaty* dengan nilai skor -1,4.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti kebersihan ruang tunggu dan kebersihan toilet, pihak perusahaan memperbanyak tempat sampah, dan petugas kebersihan atau QC lebih tanggap dan selalu *standby* ditempat, memberikan jaminan keamanan barang bawaan dan bertanggung jawab terhadap keselamatan pengguna selama berada diruang tunggu, petugas harus selalu memngontrol keamanan dan dipasang kamera pengintai, dan mengenai fasilitas kursi, kipas, trolley yang masih sangat kurang, jumlah kursi disesuaikan dengan kapasitas ruang tunggu.dan trolley sangat diperlukan karena dapat membantu memindahkan barang bawaan penumpang dan mengenai pendingin atau kipas ditambah lagi.

5.2 Saran

Dari hasil pengamatan selama penelitian maka penulis dapat memberikan saran secara umum, antara lain:

1. Pihak pelabuhan membuat setiap bagian dari suatu objek atau sistem memenuhi fungsi yang berbeda dan berguna.
2. Pihak pelabuhan membedakan pembagian tugas sesuai tempat-tempat yang ada di terminal penumpang.
3. Pihak pelabuhan melakukan proses pengukuran kualitas layanan yang mereka berikan secara kontinyu dan Penambahan tempat duduk dapat disesuaikan dengan luas area ruang tunggu.
4. Penambahan pendingin udara atau kipas angin bukan hanya diberikan suatu pendingin udara atau kipas angin, pihak pelabuhan haruslah memfungsikannya.