

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian mengenai kinerja pelayanan Kapal Cepat Express Bahari rute Bawean – Gresik berdasarkan kelayakan tarif dan kepuasan penumpang, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 penumpang Kapal Cepat Express Bahari rute Bawean - Gresik diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebesar 54% dan berada pada kelompok usia 17–25 tahun sebesar 49%, sedangkan tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMA yaitu sebesar 50%. Mayoritas responden memiliki pendapatan bulanan antara Rp1.000.000 - Rp3.000.000. Dari sisi pekerjaan, sebagian besar responden menjawab lainnya, yang mana rata-rata berasal dari kategori pekerjaan informal seperti ibu rumah tangga, buruh, petani, dan lainnya yaitu sebesar 36%. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang Kapal Cepat Express Bahari rute Bawean–Gresik didominasi oleh masyarakat produktif usia muda dengan pendapatan menengah ke bawah, yang cenderung sensitif terhadap tarif namun tetap memiliki mobilitas tinggi serta ketergantungan kuat pada layanan transportasi laut yang cepat dan terjangkau.
2. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), nilai tingkat kepuasan penumpang sesuai dengan atribut paling tinggi berada pada kuadan II adalah sebagai berikut : Atribut 3, yaitu ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV dengan

nilai tingkat kepuasan 87,72%. Atribut 4, yaitu ketersediaan petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran di dalam kapal dengan nilai tingkat kepuasan 79,91%. Atribut 7, yaitu Kondisi kebersihan di dalam kapal 78,97%. Atribut 8, yaitu fasilitas lampu penerangan di dalam ruang – ruang kapal dengan nilai tingkat kepuasan 77,73%. Atribut 11, yaitu ketersediaan jumlah dan kondisi fasilitas toilet dengan nilai tingkat kepuasan 81,76%. Atribut 12, yaitu ketersediaan dan kondisi fasilitas kantin / kafetaria dengan nilai tingkat kepuasan 76,41%. Atribut 14, yaitu ketersediaan informasi larangan merokok di dalam kapal dengan nilai tingkat kepuasan 77,87%. Sedangkan Nilai tingkat kepuasan terendah berada pada kuadran I yaitu: Atribut 6, yaitu ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara demi kenyamanan penumpang di dalam kapal, dengan nilai tingkat kepuasan 67,37%. Atribut 5, yaitu ketersediaan informasi gangguan keamanan berupa saluran pengaduan apabila penumpang mengalami masalah keamanan, dengan nilai tingkat kepuasan 72,19%. Atribut 13, yaitu ketersediaan fasilitas ruang publik sebagai tempat bersantai bagi penumpang, dengan nilai tingkat kepuasan 75,38%. Atribut 2, yaitu ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan dalam keadaan darurat, dengan nilai tingkat kepuasan 75,55%.

3. Berdasarkan hasil analisis perhitungan tarif dengan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) didapatkan nilai *Ability To Pay* (ATP) sebesar Rp202.565,00 dan nilai *Willingness To Pay* (WTP) sebesar Rp191.457,00 dengan tarif eksisting sebesar Rp200.000,00.
4. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), strategi peningkatan pelayanan yang dapat diterapkan meliputi: (1) penyediaan fasilitas

kesehatan yang lengkap dan mudah diakses, (2) optimalisasi sistem pengaduan keamanan yang responsif dan mudah dijangkau penumpang, (3) perbaikan sistem ventilasi dan pendingin udara guna menjamin kenyamanan selama pelayaran, serta (4) revitalisasi ruang publik dengan penataan yang nyaman, bersih, dan dilengkapi fasilitas penunjang.

5.2 Saran

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meninjau ketersediaan jumlah armada guna mengetahui apakah jumlah armada yang tersedia sudah memenuhi syarat dan kebutuhan operasional.
2. Dapat dipertimbangkan penambahan metode lain seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau *Servqual* untuk memperkaya analisis kepuasan penumpang secara kuantitatif dan kualitatif.
3. Dalam analisis kelayakan tarif di masa mendatang, perlu dipertimbangkan penambahan metode perhitungan lain seperti Biaya Operasional Kendaraan (BOK) sebagai rujukan untuk menghitung nilai *Ability to Pay* (ATP) dan *Willingness to Pay* (WTP), guna memberikan perbandingan yang lebih luas dan memperkuat validitas hasil perhitungan.