

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jasa di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb dapat dikatakan baik/berkualitas berdasarkan hasil dari rekapitulasi keseluruhan Variabel dengan skor 2,84. Dan dari tabel variabel indikator penentu terdapat 5 variabel yang menjadi penentu kualitas pelayanan jasa yang dapat dinyatakan baik/berkualitas yaitu variabel efektivitas dengan rata-rata skor 2,97 kemudian variabel menjamin rasa keadilan dengan skor 2,85 dan variabel dapat diterima dengan skor 2,84 dan variabel terakhir ekonomis dan efisien dengan skor 2,80.

Akan tetapi masih Terdapat 1 variabel yang pelayanannya yang masih memiliki skor rata-rata yakni 2,77 yang posisinya berada dibawah 5 variabel tolak ukur yang lainnya yaitu variabel tepat dan relevan yang harus ditingkatkan agar mencapai skor variabel yang lainnya

Dari 200 responden atau penumpang yang datang ke Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb, berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 64%. Berdasarkan usia responden yang datang ke Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb lebih banyak yang berusia 21-30 tahun sebanyak 38%. Kemudian berdasarkan pekerjaan, responden rata-rata memiliki pekerjaan yang lainnya yakni sekitar 65%, dan yang terakhir yaitu penghasilan responden atau penumpang yang didominasi dengan penghasilan <Rp.1000.000 sebanyak 33%.

Kemudian ada beberapa penumpang masih mengeluh terkait kenyamanan yang didapatkan dari pelayanan seperti ketertiban pengaturan muat kendaraan yang dirasakan oleh penumpang masih belum baik dikarenakan tidak adanya staf dermaga yang membantu penumpang mengantar barang dari dermaga menuju *speed boat*.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah dipaparkan , maka penulis akan memberikan saran terkait pelayanan dan hal yang sama diberikan oleh penumpang *speed boat* di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb yaitu:

1. Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb menambah staf atau pekerja agar pada pengambilan barang penumpang menuju *speed boat* menjadi lebih efisien
2. Membuat aturan baku terkait dengan kapasitas dari setiap *speed boat* dalam memuat barang, sehingga tidak terjadinya anggapan diskriminasi dari para penumpang.
3. Mengatur ulang jadwal keberangkatan *speed boat*, guna untuk menghindari ketidaktepatan jadwal.
4. Komunikasi antara pihak staf dermaga dengan awak *speed boat* harus terjalin dengan baik.
5. Mengevaluasi Kembali terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb.

