

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna jasa layanan pada PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang adalah sebagai berikut;

1. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi belum memadai sehingga perlu untuk dikembangkan lagi oleh PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan yang diberikan oleh PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang belum memuaskan sehingga perlu lagi untuk diperhatikan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat belum tercapai sehingga perlu dievaluasi oleh PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan belum memuaskan pengguna jasa sehingga perlu lagi diperhatikan oleh PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para

pelanggan belum memadai sehingga perlu lagi dikembangkan oleh PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang

## **6.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran dari peneliti dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan mutu pelayanan selayaknya perusahaan lebih memperhatikan dan meningkatkan mutu dan pelayanan petugas loket karcis dan petugas kapal ferry, seperti peningkatan insentif dan pengadaan pendidikan dan latihan kerja
2. Pihak PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang seharusnya memperbaiki sarana yang sudah rusak seperti kamar mandi yang ada dalam ruang tunggu dan penambahan kursi dalam ruang ruang tunggu agar kegiatan pelayanan berjalan secara efektif dan efisien.
3. PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang seharusnya menaruh kotak saran dan nomor atau web site khusus untuk menanggapi keluhan dari penumpang kapal serta menambah jumlah pegawai yang kompeten guna memberikan pelayanan saat pemberian pelayanan kepada pengguna kapal, sehingga para penumpang dapat mudah mengerti mengenai pemberangkatan dan perlindungan saat berada di atas kapal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amani W. dkk, 2013. Pengertian Ilmu Administrasi Publik. Universitas Brawijaya  
Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik
- Alim A, 2016. Analisis Pola Pelayanan Petugas Kapal Feri Penyeberangan  
Labuhanhaji-Simeulue. Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Teuku Umar Meulaboh – Aceh Barat
- Abu A, 2014. Psikologi Umum. Surabaya: Bina Ilmu
- Bimo W, 2009. Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset
- Budi H, 2013. How to Manage Costumer Voice. Yogyakarta: Andi, Ed. I
- Fandy T, 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy T, 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MenPan) Nomor  
63/Kep/M.Pan/7/2003
- Kotler P. dan Gary A, 2012. Prinsip–prinsip Pemasaran. NJ: Pearson Education
- Jallaludin R, 2011. Psikologi Komunikasi. Bandung: Remaja Karya
- Islam Fadel M, 2017. Inggat Kepuasan Pengguna Layanan Kapal Ferry  
Penyeberangan Rute Pelabuhan Merak-Bakahueni. Universitas Katolik  
Parahyangan Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil
- Keban, Jeremias T. 2004. Enam Dimensi Administrasi Strategis Publik, Konsep,  
Teori dan Isu. Yogyakarta.. Gava Media
- Lembaga Administrasi Negara: 1998
- Lupiyoadi R, 2012. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Salemba Empat,  
Jakarta
- Moenir H.A.S., 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi  
Aksara
- Marissa Y, 2013. Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan  
Pelabuhan Tanjung Api-Api. Departemen Arsitektur, Fakultas Teknik,  
Universitas Sumatera Utara

- Mohammad A, 2009. Psikologi Pembelajaran. Bandung: CV Wacana Prima
- Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004
- Purwanto E. Agus *dkk*, 2016. Pelayanan Publik (Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS). Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Pasolong, Harbani, 2008, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Rambat Lupiyoadi A, 2008. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar S, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.
- Wahyu A, 2009. Manajemen Operasi Jasa. Yogyakarta: Graha Ilmu