

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang prima memiliki aspek dapat berkontribusi terciptanya Kepuasan Pelanggan, Hal tersebut menunjukkan bahwa reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan karyawan, serta fasilitas kapal penumpang yang membuat konsumen nyaman, telah menjadi beberapa pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan perjalanan kembali menggunakan kapal penumpang KM. Gunung Dempo.
2. Citra Perusahaan yang baik dapat berkontribusi terciptanya Kepuasan Pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penampilan, sarana dan prasana yang diberikan yang telah menjadi beberapa pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan perjalanan kembali menggunakan kapal penumpang KM. Gunung Dempo, sehingga menimbulkan citra perusahaan yang baik bagi PT. Pelni (Persero).
3. Kualitas Pelayanan yang prima memiliki aspek untuk menciptakan Loyalitas Pelanggan. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Kapal Penumpang KM. Gunung Dempo PT. PELNI (Persero) maka akan semakin besar peluang menciptakan loyalitas pelanggan. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan Kapal Penumpang KM. Gunung Dempo PT. PELNI (Persero) maka semakin rendah loyalitas pelanggan pada Kapal Penumpang KM. Gunung Dempo PT. PELNI (Persero).
4. Citra Perusahaan yang baik dapat berkontribusi terciptanya Loyalitas Pelanggan. Citra perusahaan dinilai Baik sehingga menciptakan hasil Loyalitas pelanggan yang mencapai Level Baik juga, namun perusahaan mengharapkan Nilai Loyalitas Pelanggan yang Maksimal.
5. Kepuasan Pelanggan dapat berkontribusi terciptanya Loyalitas Pelanggan. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka akan semakin besar peluang tercipta loyalitas pelanggan atau

Sebaliknya semakin rendah kepuasan pelanggan akan semakin rendah peluang terciptanya loyalitas pelanggan.

V.2 Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti memberikan saran agar lebih memperluas dari segi variabel contohnya kualitas produk, persaingan harga, dan informasi pemasaran . Karena terdapat berbagai variabel lain selain kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menciptakan loyalitas pelanggan.
2. Bagi pemilik usaha, diharapkan agar dapat menjadi evaluasi untuk kedepannya dalam mengambil langkah, memberikan pertimbangan bahwa dengan peningkatan kualitas pelayanan, maka pelanggan akan mudah mendapat kepuasan. Perusahaan perlu melakukan perbaikan pada beberapa indikator antara lain perbaikan pelayanan pada ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan, kecepattanggapan karyawan dalam menanggapi ketidaknyamanan penumpang selama perjalanan, jaminan keselamatan dan keamanan selama perjalanan, kemampuan berkomunikasi dan keramahan serta kesopanan karyawan di kapal, penampilan papan-papan pengumuman, kebersihan toilet kapal, kebersihan dan kenyamanan ruang tidur, ruang makan. Peningkatan pelayanan pada fasilitas hiburan, poliklinik, dan dalam kebersihan dan penyajian makanan. Untuk meningkatkan loyalitas, tentunya pelanggan perlu merasa sangat puas, bukan hanya puas saja. Maka untuk mencapai tahap sangat puas, perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan dengan semaksimal mungkin dari berbagai indikator yaitu bukti fisik, empati, keandalan, cepat tanggap dan jaminan. Contohnya adalah memperhatikan penampilan staff dari segi seragam maupun kebersihan, meningkatkan kesadaran staff terhadap pelanggan yang membutuhkan bantuan, meningkatkan kemampuan staff dalam melayani konsumen untuk keberangkatan kapal penumpang KM. Gunung Dempo PT. Pelni (Persero) sedang ramai, serta selalu mengutamakan sopan santun setiap staff pada pelanggan.
3. Bagi masyarakat atau pengguna jasa kapal penumpang disarankan untuk menjaga dan menggunakan fasilitas atau jasa publik termasuk transportasi laut