

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bab ini berisi mengenai hasil-hasil yang didapatkan dalam penelitian terutama hasil pengolahan dan analisis yang memberikan jawaban atas tujuan penelitian yang telah ditetapkan semula, dan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kapal ferry penyeberangan Ro-Ro, maka diperoleh peringkat gap mulai dari yang terbesar sampai yang terkecil. Berdasarkan susunan tersebut, berikut peringkat gap yang diperoleh yaitu : keselamatan bagi penumpang dan awak kapal, kebersihan toilet/WC, ketepatan waktu dari keberangkatan, keamanan bagi penumpang dan awak kapal, informasi yang diberikan jika terjadi keterlambatan, ketepatan waktu dari kedatangan kapal, efisiensi waktu antrian masuk ke kapal, informasi yang diberikan awak kapal dan kapten kapal, efisiensi waktu kendaraan keluar dari kapal, efisiensi waktu pengaturan kendaraan di dalam kapal, dan kondisi interior dek.
2. Berdasarkan pengolahan dengan teknik analisis faktor, diperoleh tujuh komponen faktor dengan varians kumulatif sebesar 60.188%. ketujuh faktor ini mewakili 42 atribut dimensi keselamatan dan memiliki karakteristik dari 42 atribut tersebut. Rotasi faktor dilakukan dengan metode rotasi Oblimin dan Varimax untuk memperoleh hasil *loading* yang dapat mempermudah interpretasi faktor. Dari kedua teknik tersebut diputuskan untuk menggunakan hasil dari rotasi Varimax, karena pada rotasi Oblimin terdapat satu atribut yaitu G1, tidak dapat dimasukkan untuk mewakili salah satu faktor karena nilai *loading*-nya berada dibawah 0.3.

3. Ketujuh faktor yang terbentuk diinterpretasikan dan diberi nama faktor. Faktor-faktor tersebut selanjutnya disebut sebagai dimensi keselamatan kapal ferry penyeberangan Ro-Ro, adalah sebagai berikut :

- Kepuasan terhadap aktivitas dan peraturan keselamatan
- Konflik antara keselamatan dan pekerjaan
- Persepsi situasi kerja / beban kerja
- Persepsi sikap petugas terhadap keselamatan
- Kejadian Fatal
- Persepsi petunjuk keselamatan
- Ketidakpuasan kerja

5.2 Saran

Sebagai solusi bagi kapal ferry penyeberangan Ro-Ro dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan jasanya, maka pihak manajemen harus melakukan perbaikan dimensi keselamatan. Selanjutnya perusahaan meningkatkan kesesuaian dengan peraturan/standar keselamatan internasional atau yang lebih dikenal dengan SOLAS (*Safety of Life At Sea*), atau peraturan sejenis yang berlaku secara nasional, dan elemen-elemen pada ISM (*International Safety Management*) Code.