

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan simpulan setelah proses penelitian dilakukan.

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Syahbandar Di Pelabuhan Perikanan Karangantu dapat dikatakan sangat baik karena memiliki *grand mean* sebesar 4,44. Rerata tertinggi untuk variabel kualitas pelayanan yakni 4,47. Item yang memperoleh rerata tersebut diantaranya P1, P2, P3 (dimensi *Tangibles*), P4, P5 (dimensi *Reliability*), dan P6 (dimensi *Responsiveness*). Lalu rerata terendah adalah 4,35. Item yang memperoleh rerata tersebut yakni P7 tentang kemampuan petugas melayani nelayan dengan cepat dan tanggap. Namun item P7 masih dalam kategori sangat baik karena rerata lebih dari angka empat (>4).
2. Kepuasan nelayan atas layanan yang diberikan oleh Syahbandar di Pelabuhan Perikanan Karangantu dapat dikatakan sangat baik karena memiliki *grand mean* sebesar 4,42. Dari 20 item kuesioner tentang kepuasan nelayan yang didisebar ke nelayan, rerata tertinggi adalah 4,47 dan terendah adalah 4,35. Item yang memperoleh rerata tertinggi yakni P4 tentang petugas cepat tanggap melayani pelanggan dan P5 petugas tidak pernah terlambat dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Secara spesifik dapat dikatakan jika dimensi ketepatan waktu memperoleh rerata tertinggi. Lalu rerata terendah adalah 4,35 yakni P7 tentang petugas cepat dan tanggap terhadap apa yang dibutuhkan pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan Syahbandar (X) memiliki pengaruh yang signifikan bagi Kepuasan Nelayan (Y) di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu. Hasil tersebut berdasarkan pengujian hipotesis melalui pengujian T, dari perolehan T tabel sebesar 1,672 sedangkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $t_{hitung} 4,723 > t_{tabel} 1,672$ dan signifikansi T $(0,000) < \alpha (0,05)$. Begitupun hasil pengujian koefisien determinasi diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 28,9%.

5.1 Saran

Dari simpulan di atas maka peneliti hendak memberikan beberapa saran bagi berbagai pihak, saran tersebut diantaranya:

1. Bagi Syahbandar Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu

- 1) Memberikan pelatihan secara berkala kepada pegawai Syahbandar dalam hal pelayanan pelanggan, keselamatan pelayaran, dan penanganan keluhan agar mereka lebih kompeten dalam menjalankan tugas.
- 2) Membangun saluran komunikasi yang mudah diakses oleh pelanggan untuk mengajukan keluhan atau masukan, dan memastikan respon yang cepat dan memadai terhadap keluhan tersebut.
- 3) Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa kebutuhan pelanggan selalu dipenuhi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di pelabuhan lainnya, serta membandingkannya dengan kondisi di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas terkait kepuasan khususnya nelayan.

3. Bagi Instansi Terkait

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan, perlu ada kerjasama lebih antara syahbandar dengan pihak lain yang terkait, seperti pemerintah daerah, otoritas pelabuhan, serta pihak swasta yang beroperasi di pelabuhan tersebut.