

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan ekspor-impor terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang Divisi Terminal Peti Kemas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pada variabel dimensi kualitas pelayanan didapatkan urutan dimensi yang paling terbaik hingga yang paling rendah yaitu Empathy, Assurance, reliability, responsiveness, dan terakhir tangibility
2. Pada variabel kepuasan pelanggan, perceived quality adalah yang paling terbaik, kedua serviceability, lalu kesesuaian, dan terakhir adalah kinerja

5.2 Saran

1. Fasilitas dan alat-alat pelabuhan perlu ditingkatkan lagi mengikuti perkembangan zaman saat ini sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat dan efisien waktu.
2. Petugas operator lebih diperbanyak lagi karena melihat dari data yang ada operator masih kurang.

3. Meskipun sumber daya manusia yang sudah ada saat ini sudah cukup baik namun tidak ada salahnya apabila peningkatan mutu sumber daya manusianya terus ditingkatkan dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan peningkatan kemampuan individu secara berkala kepada para karyawan, sehingga pelayanan jasa yang diberikan akan lebih maksimal dan berdampak pada keuntungan perusahaan.

4. Pelayanan yang diberikan lebih ditambah lagi agar dapat melayani kebutuhan khusus konsumen.