

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perumusan masalah dan pengolahan data dengan menggunakan program PLS maka dapat dibahas adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji hipotesis kualitas pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*), maka dapat dikatakan H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Berdasarkan uji hipotesis kualitas pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap minat kunjungan kembali (*Revisit Intentions*), maka dapat dikatakan H_0 diterima dan H_a ditolak.
3. Berdasarkan uji hipotesis kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*), berpengaruh terhadap minat kunjungan kembali (*Revisit Intentions*), maka dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

5.2 Implikasi Penelitian

Dari hasil penelitian yang diperoleh, perusahaan jasa kapal pesiar yang ada di Pelabuhan Muara Padang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peselancar yang juga akan meningkatkan keinginan peselancar untuk berkunjung kembali, perusahaan harus mampu :

1. Bagi Perusahaan

Mengontrol ABK kapal supaya berpakaian rapi, bersih dan serasi dalam berpakaian, fasilitas kapal yang *up-to-date*, meningkatkan kemampuan dan pengetahuan ABK kapal sehingga dapat melayani secara tepat dan mampu menangani masalah yang dialami, memiliki daya tanggap yang cepat dan tepat untuk dapat merespon permintaan dan keluhan pada saat berlayar dan bermain surfing mampu menentukan titik spot ombak yang diinginkan peselancar dan memberikan rasa aman pada saat berlayar, mampu menanamkan pada ABK kapal untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada peselancar, menyapa dan menyampaikan permintaan maaf bila melakukan kesalahan pelayanan serta senantiasa memahami kebutuhan para peselancar.

2. Bagi ABK kapal

Memberikan jaminan bahwa ABK kapal memiliki kemampuan dan keahlian melalui pendidikan pelayaran lanjutan dan mengikuti evaluasi standar kelayakan berlayar oleh KSOP Teluk Bayur dan Muara dalam menjalankan tugas tanggungjawab masing-masing.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menyadari terdapat kelemahan yang kemungkinan akan mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan ini seperti tidak dapat memperoleh data jumlah peselancar yang menggunakan kapal pesiar di Pelabuhan Muara Padang dalam 3 tahun terakhir, yang dapat diperoleh hanya

tahun 2016. Hal ini disebabkan tidak ada entry data jumlah tamu setiap keberangkatan oleh pimpinan Kantor Kesyahbandaran Wilker Muara Padang yang sebelumnya.

5.4 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi mahasiswa yang ingin meneruskan judul yang sama dengan studi kasus yang berbeda, maka peneliti menyarankan agar dapat menambah indikator lain supaya pengaruhnya lebih besar terhadap minat kunjungan kembali (*revisit intention*).

