

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Dari 22 atribut dimensi pelayanan yang tersebar pada 4 kuadran diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran A) untuk dilakukan peningkatan pada pelayanannya yaitu harga tiket yang terjangkau (Q7), ruang tunggu yang nyaman (Q12), ruang duduk yang luas (Q14), ketersediaan ruang ibadah, tempat berwudhu, dan toilet (Q20).
2. Untuk meningkatkan pelayanan dari MV Mentawai Fast perlu dilakukannya:
  - Peninjauan kembali pada harga tiket yang telah ditetapkan
  - Memperbaiki fasilitas yang ada diruang tunggu penumpang
  - Memperluas tempat duduk
  - Memperbaiki fasilitas toilet
3. Karakteristik Responden mempengaruhi terhadap analisis tingkat kepuasan terhadap suatu layanan.

## 5.2 Saran

1. MV. Mentawai Fast sebagai penyedia jasa disarankan melakukan penelitian secara periodik tentang tingkat kepuasan pelanggan, sehingga diharapkan perusahaan dapat mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk dapat meningkatkan kepuasan mereka.
2. Bagi peneliti lain berkaitan dengan kualitas pelayanan dapat dilakukan penelitian dengan metode pengukuran kualitas pelayanan lainnya.
3. Bagi peneliti lain berkaitan dengan kualitas pelayanan dapat melakukan penelitian berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

