

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas ruang tunggu di Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

- 1 Secara umum, kondisi ruang tunggu Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya sudah sesuai standar terminal tipe A. Fasilitas yang tersedia tergolong modern dan cukup memadai untuk melayani penumpang. Fasilitas utama dan penunjang umumnya sudah tersedia, Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan, khususnya pada kondisi toilet, kebersihan area ruang tunggu, ketersediaan tempat sampah, serta jaminan keamanan barang bawaan penumpang, yang menjadi prioritas utama perbaikan
- 2 Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 82%, yang menunjukkan bahwa secara umum pengguna jasa merasa cukup puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Meskipun demikian, terdapat beberapa atribut yang masuk dalam Kuadran I (prioritas utama), yaitu: kondisi toilet, Ketersediaan tempat merokok, kecukupan lampu penerangan, Ketersediaan tempat ibadah/mushola, dan Fasilitas bagi penyandang disabilitas. Atribut-atribut tersebut dianggap sangat penting, namun tingkat kepuasan pengguna masih belum optimal sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan.
- 3 Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya agar lebih optimal, perbaikan dan penambahan fasilitas toilet serta area duduk yang nyaman. Melengkapi fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang belum tersedia sesuai standar terminal tipe A, Meningkatkan perawatan dan kebersihan fasilitas secara rutin, Menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, Meningkatkan sistem pelayanan agar lebih responsif dan profesional. Peningkatan tersebut diharapkan mampu

memberikan kenyamanan maksimal serta meningkatkan kepuasan penumpang dan pengunjung pelabuhan.

## 5.2 Saran

1. Pengelola pelabuhan disarankan untuk memprioritaskan peningkatan fasilitas ruang tunggu yang termasuk dalam Kuadran I hasil analisis IPA, seperti peningkatan kebersihan, penambahan tempat duduk yang memadai, perbaikan fasilitas toilet, serta peningkatan kenyamanan ruang tunggu. Selain itu, pengelola perlu mempertahankan kualitas fasilitas yang telah dinilai baik oleh penumpang agar tingkat kepuasan tetap terjaga.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian tambahan pada variabel bebas untuk mengetahui lebih banyak tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap fasilitas pelabuhan.

