

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini membuktikan bahwa persepsi pengguna jasa terhadap mutu pelayanan kapal RORO Air Putih Kabupaten Bengkalis tidak baik, namun dari hasil observasi peneliti menyatakan pelayanan di kapal RORO Air Putih Kabupaten Bengkalis sudah baik. Pernyataan dari latarbelakang ini terbukti tidak benar, hal ini terbukti dari analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa persepsi pengguna jasa terhadap mutu pelayanan penyeberangan kapal Roll On Roll Off (RORO) Air Putih Kabupaten Bengkalis Secara keseluruhan sudah baik, hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis data yang dilakukan penulis melalui tahapan perhitungan persentase dengan nilai skor sebesar 75,6%. Dari keseluruhan jawaban pertanyaan angket sebanyak 27 pertanyaan yang berhubungan dengan konsep operasional penelitian ini, yang dijawab oleh pengguna jasa sebagai responden yang berjumlah 100 orang yang sering menggunakan penyeberangan kapal Roro. Namun penilaian ini dibagi kepada lima aspek yaitu penelitian terhadap aspek kehandalan, tanggapan, jaminan, empati dan penampilan fisik.

B. Saran

1. Dengan penelitian ini semoga petugas dari pihak penyeberangan dapat melayani keinginan masyarakat dengan baik terutama pada ketepatan waktu dan kenyamanan dalam pelayanan.
2. Diharapkan dengan penelitian ini pihak penyeberangan lebih meningkatkan fasilitas penunjang kenyamanan terutama fasilitas ruang tunggu, toilet dan sarana yang memadai.
3. Diharapkan dengan penelitian ini para pengguna jasa dapat memberikan dukungan dan kerjasama kepada petugas penyeberangan yaitu dengan bersabar dan mengikuti ketentuan yang ada.