

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan oleh data yang diperoleh untuk penelitian ini dan analisis yang sudah dilaksanakan maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

Dari strategi penjualan yang dilaksanakan di PT.SIM Expres Bahari Cabang Kalianget dalam penjualan tiket kapal yaitu menggunakan media online dan offline dimana untuk aplikasinya bernama Expres Bahari Mobile yang sudah digunakan sekarang, akan tetapi untuk penjualan tiket dari awal beroperasi menggunakan tiket manual dan dikembangkan dievaluasi lebih lanjut hingga sekarang menggunakan E-tiket dengan adanya E-tiket ini untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pemesanan tiket secara gampang.

Strategi yang dilakukan dalam meningkatkan volume penjualan yaitu dengan selalu mengupdate keberangkatan kapal agar masyarakat lebih mengetahui kapan kapal akan beroperasi

Tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Expres Bahari Dilihat dari hasil penelitian melalui wawancara bersama masyarakat atau penumpang serta hasil observasi yang dilakukan secara langsung di pelabuhan untuk menentukan kepuasan masyarakat pada pelayanan yang di berikan Expres Bahari berjalan cukup baik. Masyarakat atau penumpang merasa puas dengan

pelayanan yang di berikan oleh Expres Bahari karena tersedianya sarana dan prasarana di pelabuhan maupun di atas kapal. Adapun karyawan sudah menunjukkan kemampuan yang handal dan tanggap dalam melayani masyarakat atau penumpang dengan kesesuaian karyawan dalam memberikan pelayanan serta adanya jaminan keamanan, keselamatan, kenyamanan untuk masyarakat.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan dari pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian terdapat keterbatasan pada penelitian ini yaitu di saat melakukan wawancara kepada masyarakat atau penumpang tidak dilakukan dalam waktu satu hari karena mengikuti jadwal pengoperasian kapal dan terkadang masyarakat tidak ingin melakukan wawancara. Hal ini tentunya menjadi keterbatasan waktu pada penelitian ini.

5.3 Saran

- 5.3.1 Bisa ditingkatkan lagi untuk masyarakat agar dapat menyetorkan identitas anak sebelum melakukan transaksi pembayaran tiket agar lebih berhati-hati supaya dari penumpang tidak ada yang membawa anaknya maupun keluarganya tanpa menunjukkan tiket kapal.
- 5.3.2 Dari ABK kapal harus lebih waspada lagi agar bawaan/barang dari penumpang tidak lebih dari 20kg supaya tidak terjadi kesalahan pengambilan barang bawaan di kapal terhadap penumpang lainnya.

- 5.3.3 Dalam mewujudkan ketepatan waktu diharapkan dapat memberikan informasi yang tetap terkait dengan jadwal pengoperasian kapal dan diharapkan kapal beroperasi sesuai dengan jam yang ditentukan.
- 5.3.4 Untuk meningkatkan kinerja pada pelayanan dalam strategi penjual Ekspres Bahari pihak manajemen perusahaan harus meninjau kembali karyawan dalam memberikan pelayanan untuk melakukan ketertiban di atas kapal maupun pada pembelian tiket. Serta lebih diperhatikan lagi terkait dengan ketanggapan karyawan agar memberikan respon dengan lebih ekspresif dan ramah.

