

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diperoleh nilai yang positif yang artinya terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi GO-JEK. Bentuk pengaruh dari persamaan regresi tersebut adalah jika semua variabel independen dalam penelitian nol (0) atau tidak ada maka besarnya nilai kepuasan konsumen adalah sebesar 3,496.

a) Variabel X1 (β_1) Sebesar 0,337

b) Variabel X2 (β_2) Sebesar 0,325

2. Berdasarkan hasil Uji t (parsial)

Untuk H1 diperoleh nilai $t_{hitung} (2,954) > t_{tabel} (1,985)$, maka keputusan yang diambil adalah menerima H_a . Artinya keandalan berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi GO-JEK. Hal ini mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan keandalan pelayanan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Untuk H2 diperoleh nilai $t_{hitung} (2,973) > t_{tabel} (1,985)$, maka keputusan yang diambil adalah menerima H_a . Artinya daya tanggap berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi GO-JEK. Hal ini mengindikasikan

bahwa jika terjadi peningkatan daya tanggap pelayanan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.

3. Berdasarkan Hasil uji F (Simultan)

Berdasarkan hasil uji F (Simultan) nilai F_{hitung} (30,302) lebih besar daripada nilai F_{tabel} (2,311), sehingga keputusan yang diambil adalah menerima H_a . Artinya variabel keandalan, daya tanggap pelayanan secara simultan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi GO-JEK. Hal ini mengindikasikan semakin baik unsur-unsur pelayanan maka kepuasan Konsumen juga akan meningkat.

4. Berdasarkan Hasil Adjusted R-Square

menunjukkan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,597 atau koefisien sebesar 59,7%. Hal ini berarti bahwa perubahan nilai variabel kepuasan konsumen mampu dijelaskan oleh perubahan nilai variabel keandalan, daya tanggap, sebesar 59,7%. Sisanya sebesar 40,3% (100%-59,7%) mampu dijelaskan oleh variabel error (nilai residual regresi).

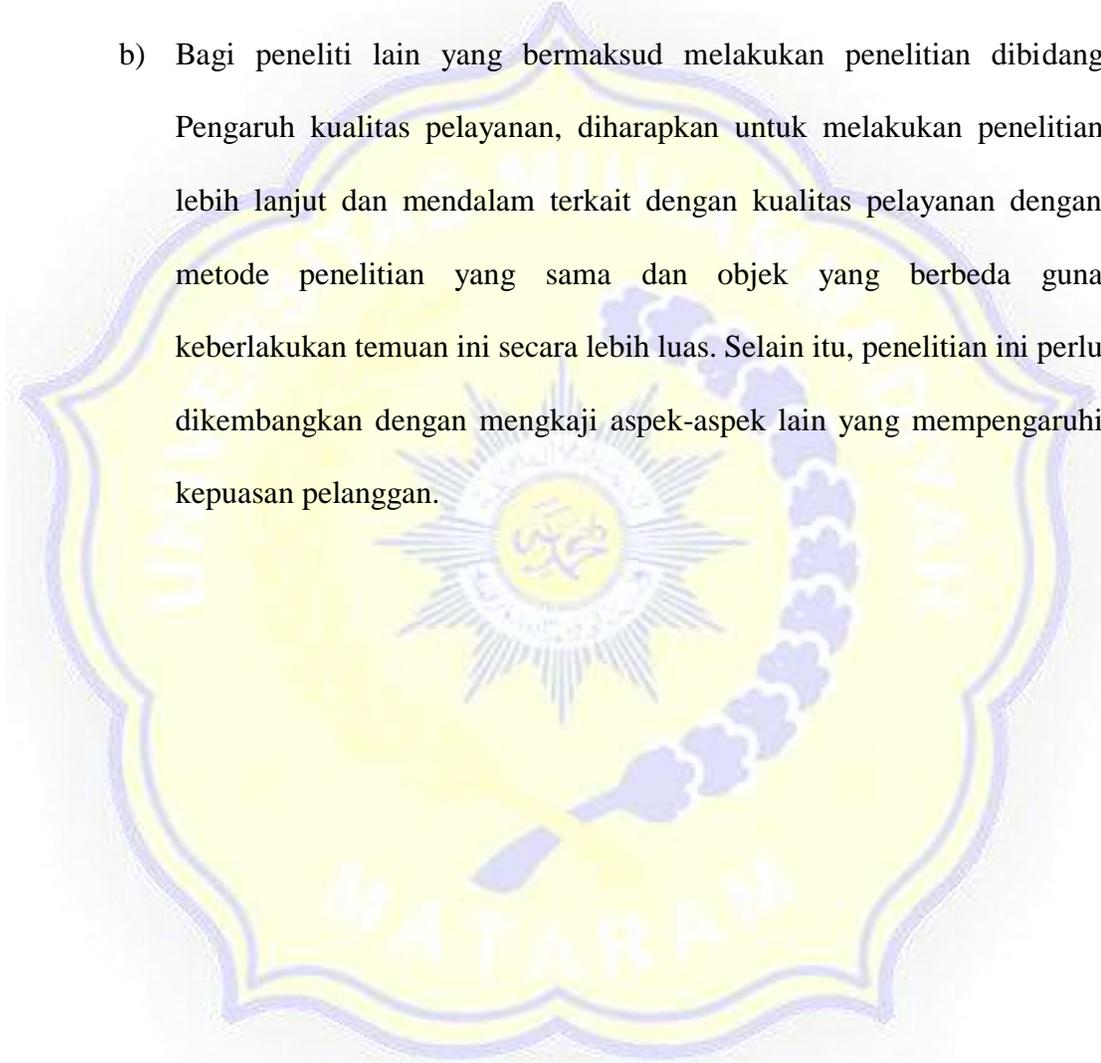
5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

- a) Bagi pihak jasa transportasi GO-JEK hendaknya selalu tanggap dalam melayani kebutuhan konsumen serta lebih cepat dan tepat dalam memberikan bantuan yang dibutuhkan khususnya keluhan yang diberikan konsumen agar mereka mendapatkan kepuasan atas pelayanan

yang diberikan. Perusahaan juga harus lebih meningkatkan fasilitas yang disediakan demi menunjang kenyamanan pengguna jasa saat melakukan transaksi. Hal ini juga dilakukan untuk lebih meningkatkan tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan jasa transportasi GO-JEK

- b) Bagi peneliti lain yang bermaksud melakukan penelitian dibidang Pengaruh kualitas pelayanan, diharapkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam terkait dengan kualitas pelayanan dengan metode penelitian yang sama dan objek yang berbeda guna keberlakuan temuan ini secara lebih luas. Selain itu, penelitian ini perlu dikembangkan dengan mengkaji aspek-aspek lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian Pendekatan SuatuPraktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks:Jakarta
- Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Kedua beleas, Jilid 1 (Jakarta:Penerbit Erlangga, 2008:16)
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat..
- Munir, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2008. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Fredy, 2003, *Measuring Costumer Satisfaction*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Equation Modelling*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Sigit, Suhandi.1999. *Pengantar Medologi Penelitian Sosial-Bisnis-Manajemen*. Edisi I. Yogyakarta. Fakultas Ekonomi Universitas SarjanawiyataTamansiswa.
- Tasunar, Nanang. 2006. Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1, h. 41-62.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta :Andi

- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, II ed, ANDI :Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi.Andy: Yogyakarta
- Zeithaml, Valarie A. Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler.2009.*Services Marketing: Integrated Customer Focus Across the Firm, 5th ed.* McGraw-Hill.[Http:// SuaraNTB.Com](http://SuaraNTB.Com).(27/11/19)
- Ghozali, I.,2006. *Analisis Multivariate Deng ProgramSPSS*. Edisi 3, Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I.,2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 5/E*.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Adam, M. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2008
- Hasan. Ali, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Jogjakarta: Cups Publishing, 2013
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia, 2009
- Kotler, P & Keller, K. L. *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2008
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: ALFABETA, 2015
- Sujarweni, V.W. *Metodologi Penetian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2012

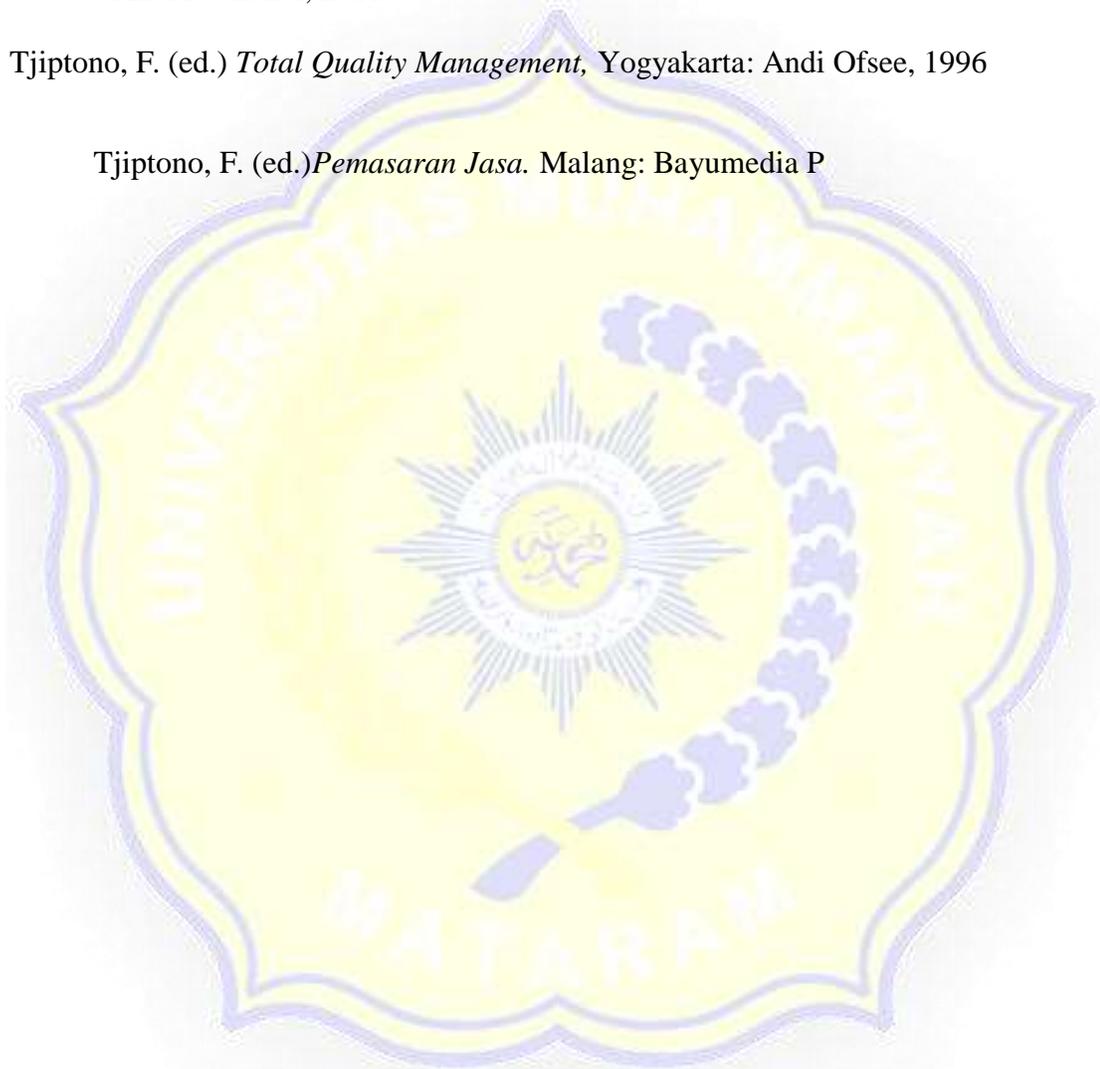
Syahrum dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media, Bandung: 2012

Tangkilisan, Hessel Nogi S. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo, 2005

Tjiptono F, & Chandra G, *Service, Quality, & Satisfaction* (3 ed.) Yogyakarta: Andi Publisher, 2011

Tjiptono, F. (ed.) *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Ofsee, 1996

Tjiptono, F. (ed.) *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia P



Lampiran





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
 PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SITI FATONAH
 NIM : 21512A0055
 Tempat/Tgl Lahir : Pongading Lombok Timur, 03-April-1996
 Program Studi : Administrasi Bisnis
 Fakultas : Fi&POL
 No. Hp/Email : 085 967155 258
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul :

Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis
Jasa transportasi go-Jek
(Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
 Pada tanggal : 25-09-2020

Penulis


SITI FATONAH
 NIM 085 21512A0055

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


Akandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

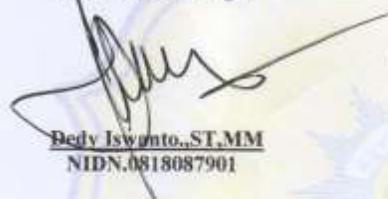
**PERNGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GO-JEK**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram)

Telah memenuhi syarat dan disetujui

Tanggal, 27 Agustus 2020

Dosen Pembimbing I,



Bedy Iswanto, ST, MM
NIDN.0818087901

Dosen Pembimbing II,



Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM
NIDN. 0828108404

Menyetujui:

Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Ketua Program Studi,



Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM
NIDN 0828108404

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GO-JEK
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram)

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Siti Fatonah

21512A0055

Telah dipertahankan didepan Tim penguji
Pada hari : Sabtu, 15 Agustus 2020

Dosen Penguji :

1. **Dedy Iswanto.,ST,MM** (PU) 
NIDN. 0818087901
2. **Lalu Hendra Maniza.,S.Sos,MM** (PU) 
NIDN. 0828108404
3. **Baiq Reinelda Tri YUnarni,S.E,MAk** (PN) ()
NIDN. 0807058301

Mengetahui,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Dekan,

Dr. Muhammad Ali,M.Si
NIDN.0806066801



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 895 /IL3.AU/F/XII/2019
Lamp. : Proposal Skripsi
Hal : **Mohon Ijin Penelitian**

Mataram, 18 Rabiul Akhir 1441 H
16 Desember 2019 M

Kepada
Yth : **Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram**
Provinsi NTB

di –
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan ijin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **Siti Fatonah**
2. NIM : **21512A0055**
3. Jurusan : **Administrasi**
4. Program Studi : **Administrasi Bisnis**
5. Tujuan : **Untuk Memperoleh Data**
6. Tema / Judul : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram)"**
7. Lokasi Penelitian : **Universitas Muhammadiyah Mataram**

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/ijin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan (untuk maklum)
3. Arsip.