

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Penumpang PO. Titian Mas, jika kualitas layanan yang diberikan sudah cukup baik, bisa berpengaruh terhadap kepuasan Penumpang. Dalam Penelitian ini layanan yang diteliti didasarkan pada beberapa faktor yaitu faktor bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang PO. Titian Mas jurusan Sumbawa-Mataram dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Didapatkan bahwa besarnya pengaruh variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan penumpang PO. Titian Mas jurusan Sumbawa-Mataram dapat dilihat dari besarnya korelasi seluruh butir pernyataan variabel mempunyai r hitung $>$ dari r tabel dengan t tabel = 8,095 dan dinyatakan reliabel jika mempunyai r hitung $>$ dari r tabel dengan koefisien reabilitas r tabel = 0,60. Dari seluruh item dinyatakan valid dan reliabel.
2. Didapatkan persamaan regresi $Y=1.458+0,161X$ artinya variabel pelayanan (independen) berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (dependen). Apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat dan jika variabel independen menurun, maka variabel dependen juga menurun.

3. Dari hasil analisis data secara parsial diperoleh hasil bahwa variable pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
4. Kofisien determinasi adjusted R- square adalah sebesar 0.703 . Hal ini berarti sebesar 70,3% pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak peneliti sebutkan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun saran yang diajukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak PO. Titian Mas hendaknya mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada penumpang Titian Mas. Dan terus berupaya meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi sehingga penumpang tetap merasa puas dan dapat menjadikan penumpang agar memiliki loyalitas tinggi terhadap PO. Titian Mas.
2. Bagi unit pelayanan PO. Titian Mas hendaknya masih tetap terbuka menerima kritik dan saran dari berbagai pihak, agar dapat menampung dan memperbaiki hal-hal yang di komplainkan penumpang, demi memberikan kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan penumpang.
3. Bagi pihak di PO. Titian Mas untuk selalu memerhatikan faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan penumpang PO. Titian Mas

4. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variabel bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen di PO. Titian Mas dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.

