

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil dari uji yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka di tarik kesimpulan yang dipaparkan berikut:

1. Dilakukan uji t, dapat diperoleh hasil variabel fasilitas ada pengaruh signifikan pada kepuasan penumpang.
2. Hasil uji t, dapat diperoleh hasil variable kualitas pelayanan ada pengaruh signifikan pada kepuasan penumpang.
3. Secara keseluruhan kualitas layanan serta fasilitas yang menunjukkan nilai signifikan yang baik bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, mengartikan kualitas layanan serta fasilitas ada pengaruh secara stimulant pada kepuasan penumpang.
4. menunjukkan bahwa nilai R square berpengaruh pada variabel independen yakni fasilitas serta kualitas pelayanan pada dependen yakni kepuasan dalam model regresi.

5.2 Saran

Hasil dari pembahasan serta kesimpulan pada penelitian ini, maka ada usulan serta saran yang perlu dijadikan pertimbangan bagi pihak manajemen Bus Trans Batam sebagai upaya meningkatkan kepuasan penumpang sebagai berikut:

1. Fasilitas pada Bus Trans Batam yang tersedia sesuai dengan keinginan masyarakat dan harus dilakukan perbaikan terhadap fasilitas yang tersedia.
2. Petugas harus lebih tanggap dalam menjalankan tugas dan pengetahuan. Daya tanggap petugas kepada penumpang yang membutuhkan bantuan harus cepat dan menanganinya.
3. Perlu adanya peningkatan pada waktu kedatangan bus agar lebih efisien dan tepat waktu. Agar penumpang tidak lama menunggu kedatangan bus.
4. Pihak manajemen Bus Trans Batam harus lebih cepat dan tanggap dalam menangani keluhan penumpang atas perbaikan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan.
5. Dengan fasilitas dan kualitas yang masih kurang memadai maka pihak Bus Trans Batam hendaknya dapat memberikan fasilitas yang nyaman dan pelayanan yang baik untuk meningkatkan harapan penumpang._