

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Dengan adanya hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan sehingga mendapat simpulan seperti berikut:

1. Persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh dengan positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Batam, dengan perolehan  $t$  hitung  $8,580 > t$  tabel  $1,984$  serta  $Sig. 0,000 < 0,05$ .
2. Kepercayaan secara parsial berpengaruh dengan positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Batam, dengan perolehan  $t$  hitung  $3,203 > t$  tabel  $1,984$  serta  $Sig. 0,002 < 0,05$ .
3. Inovasi secara parsial berpengaruh dengan positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Batam, dengan perolehan  $t$  hitung  $2,983 > t$  tabel  $1,984$  serta  $Sig. 0,004 < 0,05$ .
4. Persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi secara simultan berpengaruh dengan positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Batam, dengan perolehan  $f$  hitung sebesar  $100,049 > f$  tabel  $2,70$  serta  $Sig. < 0,000$   $0,05$ .

#### **5.2 Saran**

Setelah simpulan yang telah dipaparkan sehingga dapat dibuat beberapa saran seperti berikut:

1. Diharapkan kepada bus Trans Batam untuk dapat mempertahankan serta dapat meningkatkan persepsi kemudahan kepada penumpang dengan cara

menyediakan pembayaran non tunai kepada penumpang, hal ini dilakukan agar penumpang dapat merasa kepuasan kepada bus Trans Batam.

2. Diharapkan kepada bus Trans Batam untuk dapat mempertahankan serta dapat meningkatkan kepercayaan kepada penumpang dengan cara membuat jam keberangkatan bus yang sesuai dengan jam yang telah ditentukan, hal ini dilakukan agar penumpang dapat merasa kepuasan kepada bus Trans Batam.
3. Diharapkan kepada bus Trans Batam untuk dapat mempertahankan serta dapat meningkatkan inovasi kepada penumpang dengan memberikan informasi yang jelas kepada penumpang, hal ini dilakukan agar penumpang dapat merasa kepuasan kepada bus Trans Batam.
4. Diharapkan kepada penelitian selanjutnya untuk dapat meningkatkan penelitian mengenai kepuasan penumpang dengan cara menambahkan jumlah variabel bebas serta dapat meningkatkan populasi dan sampel yang digunakan, hal ini bertujuan agar penelitian dapat lebih menarik serta dapat bervariasi.