

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

- a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam, hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial dengan diperoleh t hitung yang lebih besar dari t tabelnya (t hitung $3,619 > t$ tabel $1,984$), nilai koefisien regresi yang positif sebesar $0,327$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (nilai alpha).
- b. Terdapat pengaruh positif dan signifikan citra perusahaan terhadap kepuasan penumpang pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam, hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial dengan diperoleh t hitung yang lebih besar dari t tabelnya (t hitung $3,165 > t$ tabel $1,984$), nilai koefisien regresi yang positif sebesar $0,274$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ (nilai alpha).
- c. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama – sama kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan penumpang pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam, hal ini ditunjukkan dari hasil uji Simultan dengan diperoleh nilai F hitung $30,390 > F$ tabel $3,090$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (nilai alpha).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Penelitian ini masih terbatas pada variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan, sedangkan dilihat dari nilai R-square masih kecil artinya masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang, sehingga untuk penelitian selanjutnya perlu dikaji lebih lanjut terhadap variabel-variabel lain seperti *brand image*, potongan harga, *corporate* dan lain lain.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan agar bisa dilakukan pada kota lain, sehingga akan mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat lagi dan dapat menggambarkan situasi yang sebenarnya terkait mutu pelayanan khususnya tentang kepuasan penumpang.
- c. Penelitian selanjutnya agar menggunakan bantuan program pengolah data selain SPSS seperti program *software Amos*, Minitab, S-plus, SAS, dan lain-lain sehingga bisa memperoleh hasil olahan dan analisis data dengan metode yang berbeda.