

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada pembahasan diatas telah dijelaskan mengenai pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), dan fasilitas (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen pada pengguna jasa bus Trans Batam . Berikut kesimpulannya :

- a. Berdasarkan jawaban 100 responden mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Batam dapat di ketahui bahwa dari seluruh indikator yang ada, didapatkan hasil rata-rata 4,2416667 dimana hal tersebut masuk kedalam rentang sangat puas.
- b. Berdasarkan jawaban 100 responden mengenai pengaruh variabel harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Batam dapat diketahui bahwa dari seluruh indikator yang ada, didapatkan hasil rata-rata 4,2633333 dimana hal tersebut masuk kedalam rentang sangat puas.
- c. Berdasarkan jawaban 100 responden mengenai pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Batam dapat diketahui bahwa dari seluruh indikator yang ada, didapatkan hasil rata-rata 4,1366667 dimana hal tersebut masuk kedalam rentang puas.
- d. Berdasarkan jawaban 100 responden mengenai pengaruh variabel kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Batam dapat diketahui

bahwa dari seluruh indikator yang ada, didapatkan hasil rata-rata 4,1166667 dimana hal tersebut masuk kedalam rentang puas.

- e. H_1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai t untuk variabel kualitas pelayanan adalah bernilai positif sebesar 2,036 dan nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan sebesar $0,044 < \alpha$ (0,05).
- f. H_2 yang menyatakan bahwa harga (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai t untuk variabel harga adalah bernilai positif sebesar 2,027 dan nilai signifikansi dari variabel harga sebesar $0,045 < \alpha$ (0,05).
- g. H_3 yang menyatakan bahwa fasilitas (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai t untuk variabel fasilitas adalah bernilai positif sebesar 2,045 dan nilai signifikansi dari variabel fasilitas sebesar $0,044 < \alpha$ (0,05).
- h. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel fasilitas dengan nilai positif sebesar 2,045 dengan nilai sig 0,44 diikuti variabel kualitas pelayanan yaitu 2,036 dengan nilai sig 0,44 dan variabel harga yaitu 2,027 dengan nilai sig 0,45.
- i. H_4 diterima karena angka probabilitas $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1), Harga (X_2), dan Fasilitas (X_3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen (Y).

- j. Dari hasil koefisien determinasi dapat diketahui bahwa R square (R^2) untuk model regresi sebesar 0,237 atau 23,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa 23,7% perubahan variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas, sedangkan sisanya 76,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas maka dapat diajukan beberapa saran untuk pihak manajemen Trans Batam maupun petugas Trans Batam, yaitu :

1. Sebaiknya para pengelola bus Trans Batam selalu memperhatikan kondisi fisik armada bus. Hal ini dikarenakan masih terdapat bus di beberapa koridor yang kondisinya dapat dikatakan sudah tidak layak jalan dan butuh perbaikan tetapi terkadang masih dipaksakan untuk beroperasi.
2. Bagi petugas Trans Batam sebaiknya lebih memperhatikan kebersihan dan kerapian bus maupun halte. Misalnya dengan membersihkannya sebelum jadwal Trans Batam beroperasi dan sesudah selesai jam operasi. Penyediaan tempat sampah disetiap halte dan bus juga dinilai penting untuk menjaga kebersihan bus maupun halte.
3. Daya tanggap pegawai juga harus ditingkatkan, apabila terdapat penumpang yang memerlukan bantuan harus segera cepat tanggap tanpa perlu menunggu lama.

4. Kesopanan dan keramahan petugas juga harus ditingkatkan lagi agar penumpang merasa nyaman dan dihormati sehingga kepuasan konsumen pun akan lebih meningkat.
5. Pihak manajemen Trans Batam harus bisa lebih tanggap lagi terhadap keluhan penumpang terkait dengan pelayanan yang harus diperbaiki.