

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

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

1. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Trans Batam, hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial dengan diperoleh t hitung yang lebih besar dari t tabelnya ($t \text{ hitung } 3,426 > t \text{ tabel } 1,984$), nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,457 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ (nilai alpha).
2. Terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Trans Batam, hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial dengan diperoleh t hitung yang lebih besar dari t tabelnya ($t \text{ hitung } 3,143 > t \text{ tabel } 1,984$), nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,353 dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ (nilai alpha).
3. Terdapat pengaruh signifikan secara bersama – sama kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Trans Batam, hal ini ditunjukkan dari hasil uji Simultan dengan diperoleh nilai F hitung $15,118 > F \text{ tabel } 3,090$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (nilai alpha)

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan beberapa saran dari hasil penelitian, sebagai berikut :

1. Dari hasil pembahasan ditemukan bahwa kebersihan dan kerapian berpakaian petugas adalah faktor yang dominan dari kualitas pelayanan. Manajemen hendaknya mempertahankan serta meningkatkan kinerja dari para karyawannya. harus dibekali dengan pakaian yang rapi dan peralatan yang lengkap agar dapat menyelesaikan masalah serta keluhan yang disampaikan oleh konsumen dengan cepat dan tepat. Serta diberikan arahan tentang bagaimana pentingnya kebersihan dan kenyamanan.
2. Dari hasil pembahasan ditemukan jok kursi yang sudah rusak yang mampu mendukung pelaksanaan aktivitas merupakan faktor yang dominan dari fasilitas. Setiap karyawan yang bekerja di Trans Batam harus memastikan bahwa semua kursi di setiap armada tidak rusak. Jika terdapat yang rusak hendaknya segera diperbaiki agar tidak mengganggu aktivitas para konsumen.