

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim Di Kota Batam “, yang telah dilakukan pada masyarakat yang berdomisili di kota Batam, maka penulis menyimpulkan beberapa jawaban berikut:

1. Berdasarkan atas telah dilakukannya uji t, hasil yang telah diperoleh yaitu hipotesis fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Maxim di Kota Batam, diterima.
2. Berdasarkan atas uji t yang telah dilakukan, hasil yang telah diperoleh yaitu hipotesis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Maxim di Kota Batam, diterima.
3. Berdasarkan atas uji t yang telah dilakukan, hasil yang telah diperoleh yaitu hipotesis kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Maxim di Kota Batam, diterima.
4. Berdasarkan dari hasil uji f yang telah dilakukan, telah diperoleh hasil pengujian tersebut yaitu hipotesis yang diajukan diterima dan telah dinyatakan secara simultan fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Maxim di Kota Batam.

5.2 Saran

Dari hasil pengujian empiris, pada proses kegiatan dalam meningkatkan fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan agar mendapatkan kepuasan bagi pelanggan sebagai pengguna jasa Maxim di Kota Batam, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yaitu, sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini memakai variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan, maka penulis mengharapkan pada penelitian yang berikutnya bisa memakai variabel lain, selain dari yang penulis pakai pada penelitian ini, seperti persepsi harga, nilai pelanggan, pola komunikasi driver Maxim dan sebagainya.
2. Penulis berharap untuk penelitian berikutnya bisa memakai alat analisa yang berbeda dari alat analisa yang penulis pakai pada penelitian ini, beserta memperluas atau meningkatkan jumlah responden.
3. Penulis berharap untuk perusahaan Maxim agar selalu dapat memperhatikan fasilitas, kualitas pelayanan kepada pelanggan jasa tersebut agar dapat menciptakan kepercayaan serta kelayakan pelanggan terhadap aplikasi Maxim.
4. Konsumen diharapkan tidak perlu cemas menggunakan jasa transportasi online, karena konsumen dapat mencari informasi mengenai aplikasi online yang mana yang dapat memberikan kenyamanan serta sesuai dengan kebutuhan konsumen, dan memiliki reputasi yang baik.