

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa trans metro pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau. Dari hasil penelitian terhadap model dan pengujian hipotesis yang dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan persamaan regresi berganda yang dihasilkan $Y = -3,383 + 0,241X_1 + 0,097X_2 + 0,271X_3 + 0,202X_4 + 0,339X_5 + e$. Artinya adalah apabila Bukti fisik, empai, keandalan, daya tanggap dan jaminan diasumsikan bernilai nol (0), maka kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa trans metro pekanbaru.
2. Bukti fisik, Empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa trans metro pekanbaru. kualitas pelayanan (Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan) merupakan elemen penting yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk itu penciptaan kualitas pelanggan penting adanya dan akan menimbulkan kesan yang baik dan bagus bagi pelanggan atau mahasiswa dalam menggunakan transportasi trans metro pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Nilai F hitung (283,929) > F tabel (2,470) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya Pengaruh Kualitas pelayanan (Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggaap, jaminan) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa trans metro pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau.
4. Nilai R sebesar 0,968 atau 96,8%, berarti terdapat hubungan antara Kualitas pelayanan (Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggaap, jaminan) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa trans metro pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau. Nilai R Square sebesar 0,938 atau 93,8%, Pengetahuan Kualitas pelayanan (Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggaap, jaminan) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa trans metro pekanbaru. sementara sisanya 6,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran kepada perusahaan dan peneliti dan peneliti yang akan datang.

1. Perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan yaitu (Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan) agar memberikan persepsi positif dibenak pelanggan sehingga pelanggan akan sering menggunakan jasa trans metro pekanbaru.
2. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan (Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan) positif terhadap kepuasan pelanggan. Dalam hal ini perusahaan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah tertanam pada pelanggan dalam menggunakan jasa trans metro pekanbaru dengan peningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menimbulkan kesetiaan pelanggan dalam menggunakan jasa trans metro pekanbaru.
3. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti misalnya wawancara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang jawabanya telah tersedia.