

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Transmetro Pekanbaru (Studi Kasus Pada Masyarakat Pengguna Transmetro Pekanbaru), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian didapat persamaan regresi $Y = 0.476 + 0.014X_1 + 0.888X_2 + 0.134X_3 + 0.040X_4 - 0.075X_5 + e$, artinya dari variabel independen Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan masyarakat Pengguna Transportasi Transmetro Pekanbaru. Sedangkan variabel Jaminan terdapat nilai yang berpengaruh negative terhadap Kepuasan masyarakat Pengguna Transportasi Transmetro Pekanbaru (Studi Kasus Pada Masyarakat Pengguna Transmetro Pekanbaru).
2. Variabel Bukti Fisik, $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $0.235 < 1,984$ dan $Sig. 0,815 > 0,05$, artinya variabel Bukti Fisik berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pengguna transportasi transmetro pekanbaru (Studi pada masyarakat pengguna transmetro pekanbaru), Variabel Keandalan, $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $10885 > 1,984$ dan $Sig. 0,000 < 0,05$, artinya variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna transportasi transmetro pekanbaru (Studi pada masyarakat pengguna transmetro pekanbaru), Variabel Daya

Tanggap, $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1352 > 1,984$ dan Sig. $0,180 > 0,05$, artinya variabel Daya Tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna transportasi transmetro pekanbaru (Studi pada masyarakat pengguna transmetro pekanbaru), Variabel Empati, $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $0,727 < 1,984$ dan Sig. $0,469 > 0,05$, artinya variabel Empati berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna transportasi transmetro pekanbaru (Studi pada masyarakat pengguna transmetro pekanbaru) dan Variabel Jaminan, $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-0,747 < 1,984$ dan Sig. $0,457 > 0,05$, artinya variabel Jaminan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna transportasi transmetro pekanbaru (Studi pada masyarakat pengguna transmetro pekanbaru).

3. Hasil Uji Simultan (Uji f) diketahui $F_{hitung} (23.948) > F_{tabel} (2.305)$ dengan tingkat Sig. $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak sehingga hipotesis menyatakan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pengguna transportasi transmetro pekanbaru (Studi kasus pada masyarakat pengguna transmetro pekanbaru).
4. Hasil perhitungan koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R²*) sebesar 0.560. Hal ini berarti persentase pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna transportasi transmetro pekanbaru (Studi kasus pada masyarakat pengguna

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.

transmetro pekanbaru) adalah sebesar 56%. Sedangkan sisanya 44% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bus transmetro pekanbaru kedepannya harus lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada penumpang, terutama jaminan para penumpang, agar penumpang merasa puas aman dan nyaman saat menggunakan jasa angkutan bus transmetro pekanbaru.
2. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya melakukan penelitian pada variabel lain yang lebih berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pengguna transportasi transmetro 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.