

BAB V

PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil yang telah disajikan pada bab sebelumnya. Bab ini berisikan kesimpulan, implikasi penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini akan merangkum dan membahas tujuan penelitian, tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi trans padang.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi trans padang. Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan Trans Padang, maka akan semakin rendah juga tingkat kepuasan pelanggan pada Trans Padang.
2. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan sesuai harga yang ditawarkan Trans Padang, maka akan semakin tinggi juga kepuasan pelanggan.
3. Keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang. Hal ini

menunjukkan bahwa dengan meningkatnya keamanan, maka meningkat juga kepuasan pelanggan Trans Padang.

4. Metode Pembayaran tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang. Hal ini menunjukkan bahwa metode pembayaran pada Trans Padang tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
5. Waktu perjalanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik waktu perjalanan, maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan Trans Padang.
6. Aksesibilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik aksesibilitas yang didapatkan oleh pelanggan Trans Padang, maka meningkat juga kepuasan pelanggan.
7. *Perceived Enjoyment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *perceived enjoyment* maka kepuasan pelanggan Trans Padang akan semakin meningkat.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian yang telah dilakukan, dapat memberikan sebuah hasil implikasi secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dan sumber informasi untuk evaluasi guna meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang.

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang berguna terkait cara meningkatkan kepuasan pelanggan. Trans Padang dapat menjadikan pertimbangan bahwa *perceived enjoyment* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena *perceived enjoyment* paling berpengaruh pada kepuasan pelanggan dibandingkan dengan variabel-variabel lain yang di uji. Oleh karena itu, Trans Padang dapat meningkatkan lagi dari aspek kesenangan atau kenikmatan yang dirasakan saat pelanggan menaiki Trans Padang agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini sangat jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak keterbatasan. Oleh karena itu, keterbatasan dalam penelitian ini diharapkan dapat diperhatikan dan dipertimbangkan bagi peneliti lain di kemudian hari, adapun keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data yang diperoleh merupakan data kuantitatif yang diambil dari kuesioner yang diisi oleh responden sehingga ini masih terbatas.
2. Dalam penelitian ini menggunakan data *cross sectional* sehingga data yang diambil hanya dapat diambil satu kali dalam periode tertentu. Sehingga adanya kemungkinan melewatkan pandangan responden yang sesuai jika jawaban dikumpulkan dalam waktu yang lebih lama.
3. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan yang berdomisili di Kota Padang dengan responden sebanyak 330 orang, jika dibandingkan dengan jumlah populasi masyarakat di Kota Padang yang besar, ini sangat terbatas.

5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan kesimpulan, implikasi dan keterbatasan-keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel yang berbeda seperti citra merek dan fasilitas serta menambahkan variabel mediasi agar didapatkan hasil penelitian yang bervariasi.
2. Bagi peneliti selanjutnya meneliti objek yang berbeda dari penelitian untuk memperkaya tinjauan pustaka terkait dengan harga, keamanan, waktu perjalanan, aksesibilitas, *perceived enjoyment*, dan kepuasan pelanggan.
3. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya sebagai tinjauan pustaka bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, harga, keamanan, metode pembayaran, waktu perjalanan, aksesibilitas, *perceived enjoyment*, dan kepuasan pelanggan.

Berikut saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk

Trans Padang:

1. Memberikan pelatihan untuk SDM yang dimiliki oleh Trans Padang agar membentuk keterampilan yang berkualitas, kemampuan kerja yang baik, cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan penumpang dan bisa mengatasi permasalahan yang ada.