

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini membahas tentang tiga variabel yang menganalisis pengaruh *service quality*, *consumer confidence*, dan *cashless payment* terhadap *customer satisfaction* Trans Padang. Pada penelitian ini menggunakan data primer yang diolah oleh peneliti berdasarkan jawaban-jawaban dari kusioner yang disebar *online* oleh peneliti melalui *google form*. Berdasarkan pembahasan dari bab IV, maka dapat disimpulkan :

1. Variabel *service quality* (kualitas layanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* (kepuasan konsumen). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh transportasi bus Trans Padang dapat memenuhi kepuasan pada penumpang Trans Padang.
2. Variabel *consumer confidence* (kepercayaan konsumen) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen pada layanan transportasi Trans Padang belum mampu meningkatkan gkepuasan pada penumpang bus Trans Padang.
3. Variabel *cashless payment* (pembayaran non-tunai) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pembayaran non-tunai yang

diberlakukan oleh layanan transportasi bus Trans Padang dapat meningkatkan kepuasan penumpang dalam berpergian menggunakan transportasi bus Trans Padang.

## 5.2. Implikasi Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat implikasi teoritis dan implikasi praktis. Implikasi teoritis yaitu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan serta wawasan bagi pembaca dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. Serta penelitian ini diharapkan bisa diterapkan secara praktek maupun teori terutama mengenai *Service Quality*, *Consumer Confidence*, dan *Cashless Payment* terhadap *Customer Satisfaction*.

*Service quality* memiliki dampak yang positif terhadap *customer satisfaction*, hal ini sejalan dengan teori – teori yang berkaitan dengan *service quality* dan *customer satisfaction*. *Consumer confidence* menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) pada layanan transportasi bus Trans Padang. *Cashless payment* memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) yang sesuai dengan literatur mengenai kepuasan pelanggan pada layanan transportasi. Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan kontribusi signifikan terhadap literatur dalam layanan transportasi dan umpan balik dari penumpang, serta memberikan arah bagi penelitian selanjutnya dalam konteks *service quality*, *consumer confidence*, *cashless payment*, dan *customer satisfaction*.

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan sebagai informasi bagi masyarakat mengenai layanan transportasi Trans Padang mengenai *Service Quality*, *Consumer Confidence*, dan *Cashless Payment* terhadap *Customer Satisfaction*. Pada penelitian ini terlihat bahwa kepercayaan penumpang pada transportasi bus Trans Padang tidak mempengaruhi kepuasan pada penumpang pada layanan Tran Padang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut kepercayaan konsumen merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa terutama jasa transportasi agar kepercayaan penumpang dapat berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan pada penumpang transportasi, dengan adanya kepercayaan konsumen sehingga dapat meningkatkan pandangan masyarakat tentang layanan transportasi yang ada.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang membuat penulisan skripsi ini kurang sempurna. Berikut keterbatasan penelitian :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada satu objek penelitian yaitu transportasi Trans Padang sehingga data yang diperoleh dan diamati hanya berfokus pada pelanggan atau konsumen Trans Padang. Sementara data dan hasil dari penelitian ini sangat mungkin berbeda dengan perilaku pelanggan pada pengguna transportasi lain.
2. Penyebaran kusioner yang dilakukan tidak dapat menjangkau seluruh koridor operasional bus Trans Padang sehingga data pengguna dari semua koridor tidak dapat terkumpul.

3. Objek yang diteliti yaitu bus Trans Padang belum menerapkan sistem *interconnecting buses* bagi daerah yang tidak masuk kedalam koridor.

#### **5.4. Saran Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan dan keterbatasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti memiliki beberapa saran untuk penelitian yang mungkin akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya, diantaranya adalah :

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang relevan dengan penelitian ini yang dapat mempengaruhi *customer satisfaction*.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk memperluas atau memperlebar fokus responden agar memperbesar serta memperluas ruang lingkup riset.
3. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan membandingkan antara Trans Padang dengan angkutan lainnya seperti angkutan kota, taxi online yang lebih relevan, atau layanan angkutan lainnya.
4. Harapan peneliti untuk transportasi Trans Padang yaitu agar lebih mendemonstrasikan untuk masyarakat terutama untuk masyarakat umur diatas 50 tahun tentang penggunaan *e-money* dan menggunakan transportasi Trans Padang, agar masyarakat tersebut lebih memahami dan mudah untuk berkendara menggunakan transportasi Trans Padang.