

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Simpulan

Didasari oleh hasil analisis data dengan menggunakan *Partial Least Square* serta uraian pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hasil penelitian menunjukkan harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan mikrotrans Jak Lingko di wilayah Jakarta Pusat, dengan nilai *original sample* yang menggambarkan hubungan kedua variabel sebesar 0,421. Dimana dari penelitian ini ditemukan bahwa keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas jasa, serta kesesuaian harga dengan manfaat jasa merupakan indikator-indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan mikrotrans Jak Lingko di wilayah Jakarta Pusat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mikrotrans Jak Lingko di wilayah Jakarta Pusat, dengan nilai *original sample* yang menggambarkan hubungan kedua variabel 0,165. Tidak berpengaruhnya variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dimungkinkan akibat dari situasi pandemi covid-19 yang sedang terjadi saat ini.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan mikrotrans Jak Lingko di wilayah Jakarta Pusat, dengan nilai *original sample* yang menggambarkan hubungan kedua variabel sebesar 0,354. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa kualitas layanan terkait dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dalam pelayanan serta bukti fisik yang diberikan oleh mikrotrans Jak Lingko di wilayah Jakarta Pusat, dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun didasari oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa nilai dari *adjusted r square* sebesar 0,681 atau 68,1%. Maka simpulan yang didapat dari angka tersebut adalah bahwa harga, kepercayaan, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh sebesar 68,1% terhadap kepuasan pelanggan, dimana sisanya yakni 31,9% merupakan variabel lain di luar variabel yang terdapat pada penelitian ini.

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

- a. Bagi perusahaan transportasi yang dijadikan objek penelitian yakni mikrotrans Jak Lingko, peneliti dapat memberikan beberapa saran yang dilandasi dari hasil penelitian.
  1. Saran pertama peneliti menyarankan agar mikrotrans Jak Lingko dapat membuat strategi terkait dengan kepercayaan konsumen, hal ini dikarenakan hasil penelitian yang menyatakan variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
  2. Selanjutnya peneliti menyarankan agar mikrotrans Jak Lingko harus terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Dimana kualitas layanan seperti halnya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, serta juga kesediaan dan kondisi armada perlu dipertahankan kualitasnya atau bahkan lebih ditingkatkan.
  3. Sementara itu terkait dengan penetapan harga, dimana dari hasil penelitian penetapan harga yang saat ini ditetapkan oleh mikrotrans jak lingko sudah baik, maka dapat dipertimbangkan untuk dipertahankan dan apabila terdapat kemungkinan penyesuaian tarif kedepannya maka diperlukan strategi yang matang.
- b. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa agar dapat menambahkan atau mengganti beberapa variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini, sehingga dapat membuat variasi lain dalam penelitian berikutnya. Selain itu peneliti juga memberikan saran agar terdapat penambahan terkait dengan akurasi penelitian serta kesempurnaan dalam penelitian-penelitian selanjutnya.