

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis mencoba untuk menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan :

V.1 kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Tangible* sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan penumpang di terminal Pt. PelnI Cabang Pelabuhan Tanjung Priok dilihat dari nilai t hitung sebesar 6,502.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di terminal Pt. PelnI Cabang Pelabuhan Tanjung Priok dilihat dari nilai t hitung sebesar -2,960.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di terminal Pt. PelnI Cabang Pelabuhan Tanjung Priok dilihat dari nilai t hitung sebesar 3,558.

V.2 berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penelitian mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hendaknya perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi, hal ini dimaksudkan guna dapat menunjang kepuasan pengguna jasa/penumpang
2. Pihak PT. PelnI Cabang Pelabuhan Tanjung Priok diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya seiring berkembangnya zaman dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan peningkatan kemampuan individu secara berkala kepada para karyawan, sehingga pelayanan jasa akan terjalin lebih maksimal yang berdampak pada keuntungan perusahaan.

3. Sebagai salah satu penyedia jasa angkutan, maka PT. Pelni Cabang Pelabuhan Tanjung Priok diharuskan untuk mengembangkan sistem, fasilitas, dan peralatan terminal dengan mengikuti teknologi yang terkini, agar menjadi perusahaan pelayaran yang besar dan kuat.
4. Bertindak cepat dalam menangani setiap masalah yang terjadi dalam perusahaan.

