

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis dan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) PT. Pelabuhan Wapnor Biak”. Berdasarkan data yang telah disimpulkan dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi/indicator yaitu tangible (bukti fisik), empathy (empati), reliabilitas (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan). Berdasarkan tanggapan responden kualitas pelayanan pada PT. Pelabuhan Wapnor Biak dikategorikan cukup baik.
2. Dari hasil uji T diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 < 0,05$.
3. Berdasarkan hasil koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,945. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan adalah 94,5% sisanya sebesar 5,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyadari masih terdapat banyak keterbatasan dan kesalahan yang ada dalam penelitian ini. Namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat.

1. Bagi PT. Pelabuhan Wapnor Biak, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan kebijakan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi akademisi dan pembaca untuk memperluas penelitian dengan mempertimbangkan variabel lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan dimasa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data dan rujukan untuk penelitian dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan informasi yang lebih lengkap dan lebih luas.