

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang telah dilakukan ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar yang ditunjukkan dengan nilai persamaan regresi sebesar 0.554, t hitung sebesar 3,393 > 2,00488 dan tingkat signifikansi yaitu 0,001 < 0.05. Artinya apabila penampilan fisik, peralatan, personal, dan komunikasi baik dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar sebesar 0,554 satuan. Berdasarkan uji t hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara partial variable *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.
2. Berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan memberikan pengaruh sebesar 86,6% terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar, sedangkan sisanya 13,4% merupakan faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan hasil uji SPSS adalah *tangible*.

1.2. Saran

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini, adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, variabel *tangible* merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar, maka diharapkan Kapal Putri Kembang Dadar dapat mempertahankan *tangible* karena berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh Kapal Putri Kembang Dadar, sehingga diharapkan Kapal Putri Kembang Dadar dapat memperhatikan dan meningkatkan *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* supaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.