

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Batik Solo Trans dilihat berdasarkan uji parsial di mana nilai  $T_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $4,322 >$  nilai  $T_{tabel}$  1,981. Dilihat dari uji koefisien Kendall Tau yang dilakukan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai 0,587 atau 58,7% termasuk tingkat hubungan sedang. Pelayanan yang telah diberikan pada Batik Solo Trans kepada pelanggan telah memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran *e-money* sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan dari para pelanggan Batik Solo Trans. Namun, perlu diperhatikan pada indikator cepat tanggap mengatasi permasalahan *e-money* supaya dapat meningkatkan performa kinerja kualitas pelayanan.
2. Kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Batik Solo Trans dilihat berdasarkan uji parsial di mana nilai  $T_{hitung}$  variabel kualitas produk memiliki nilai  $4,315 >$  nilai  $T_{tabel}$  1,981. Dilihat dari uji

koefisien Kendall Tau yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai 0,518 atau 51,8% termasuk tingkat hubungan sedang. Produk yang terdapat pada Batik Solo Trans, yaitu produk yang membantu dalam melakukan proses transaksi pembayaran. Produk pembayaran tersebut telah memberikan kepuasan bagi pelanggan Batik Solo Trans sehingga dapat dinyatakan bahwa produk *e-money* memiliki kinerja yang baik. Namun, perlu diperhatikan indikator kemudahan perbaikan produk *e-money* supaya dapat meningkatkan performa kinerja dari kualitas produk.

3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Batik Solo Trans berdasarkan uji simultan di mana nilai  $F_{hitung}$  memiliki nilai sebesar  $67,038 >$  nilai  $T_{tabel}$  sebesar 3,0765. Dilihat melalui uji koefisien Kendall Tau yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kualitas variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai sebesar 0,595 atau 59,5% termasuk tingkat hubungan sedang. Namun, perlu diperhatikan pada indikator kesesuaian harapan pembayaran *e-money* supaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Dilihat melalui uji koefisien determinasi variabel bebas kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki kontribusi sebesar 0,543 atau 54,3% terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan. Memiliki sisa 45,7% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam struktur model.

#### **4.2 Saran**

1. Perlu dilakukan pengoptimalan indikator kualitas pelayanan dengan menambahkan jasa *call center* dalam mengatasi permasalahan pembayaran *e-money*.
2. Perlu dilakukan pengoptimalan indikator kualitas produk dengan menambahkan prosedur perbaikan darurat pada setiap armada.
3. Perlu dilakukan pengoptimalan indikator kepuasan pelanggan dengan melakukan *survey* kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui tingkat kesesuaian harapan pelanggan.
4. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Bagi peneliti selanjutnya memiliki potensi melakukan pengembangan riset dengan menambahkan atau mengubah variabel lainnya di luar penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sehingga dapat memperoleh sumber informasi baru.

- b. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian terhadap objek lainnya selain pelanggan Batik Solo Trans sehingga memiliki variasi.