

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan temuan penelitian ini merujuk pada data yang dihimpun melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden pengguna Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang. Analisis data dijalankan dengan memanfaatkan pendekatan statistik parametrik, yang mencakup analisis deskriptif serta analisis inferensial melalui metode regresi linier berganda. Tujuan penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap tingkat kepuasan pengguna Terminal Tipe A Mangkang. Melalui analisis dan pembahasan penelitian, dapat dirumuskan beberapa simpulan, di antaranya:

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Terminal Tipe A Mangkang

Kualitas pelayanan (X_1) terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) secara parsial dengan arah positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi 5% sehingga hipotesis pertama (H_1) dapat diterima. Hal tersebut dapat dilihat melalui uji t, dengan nilai t hitung sebesar 10,957 yang melampaui t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berada di bawah 0,05. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh 0,651 terhadap kepuasan pengguna, sehingga

kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 65,1% terhadap kepuasan pengguna. Koefisien regresi yang bernilai positif dapat diartikan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat searah, sehingga peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan akan diikuti oleh kenaikan tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa indikator kualitas pelayanan seperti keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti fisik memiliki kontribusi penting dalam membentuk kepuasan pengguna terminal. Meskipun secara umum kualitas pelayanan dinilai baik dan berdampak terhadap kepuasan, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa pada indikator jaminan, terutama terkait rasa aman di area terminal yang masih terdapat penilaian pengguna yang menganggap aspek tersebut belum sepenuhnya optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa jaminan rasa aman belum dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna Terminal Tipe A Mangkang.

2. Lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Terminal Tipe A Mangkang

Variabel lokasi (X_2) telah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat signifikansi 5% sehingga hipotesis kedua (H_2) dapat diterima. Hal tersebut dapat dilihat melalui uji t, dengan nilai t hitung sebesar 5,502 yang melebihi t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah 0,05. Lokasi

mempunyai pengaruh 0,327 terhadap kepuasan pengguna, sehingga lokasi berpengaruh sebesar 32,7% terhadap kepuasan pengguna. Arah hubungan yang searah mengindikasikan bahwa semakin baik kondisi lokasi terminal, seperti kemudahan aksesibilitas, visibilitas, kelancaran lalu lintas, serta dukungan lingkungan sekitar, maka kepuasan pengguna juga cenderung meningkat. Namun demikian, hasil analisis deskriptif pada indikator lokasi menunjukkan bahwa beberapa aspek masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Aspek arus lalu lintas dan kepadatan kendaraan di area pintu masuk serta halaman terminal memperoleh nilai mean yang relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemacetan dan kepadatan kendaraan masih menjadi kendala yang dirasakan oleh pengguna, terutama pada jam-jam tertentu. Selain itu, aspek aksesibilitas juga belum sepenuhnya optimal, yang mengindikasikan bahwa kemudahan akses menuju terminal masih perlu ditingkatkan agar pengguna dapat menjangkau terminal dengan lebih nyaman dan efisien.

3. Kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Terminal Tipe A Mangkang

Hasil pengujian secara simultan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan lokasi (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)

dengan tingkat signifikansi 5% sehingga hipotesis ketiga (H_3) dapat diterima. Hal tersebut dapat dilihat melalui uji f , dengan nilai f hitung sebesar 137,036 yang melebihi f tabel sebesar 3,09, serta nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah 0,05. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,739 mengindikasikan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan lokasi mampu menjelaskan 73,9% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 26,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti, antara lain fasilitas, harga, promosi, dan lainnya. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa tidak hanya satu faktor saja yang memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna, akan tetapi merupakan perpaduan dari kualitas pelayanan yang diterima dan kondisi lokasi terminal yang mendukung. Hasil ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepuasan pengguna akan lebih efektif apabila dilakukan secara terpadu, yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus melakukan perbaikan pada aspek lokasi. Ketidakseimbangan dalam pengelolaan kedua aspek tersebut berpotensi menyebabkan kepuasan pengguna tidak tercapai secara optimal, meskipun salah satu variabel telah menunjukkan kinerja yang optimal.

Merujuk pada pemaparan temuan penelitian tersebut, dapat dirumuskan bahwa keseluruhan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Hipotesis pertama (H_1) dengan pernyataan bahwa

kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis kedua (H_2) dengan pernyataan bahwa lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, hipotesis ketiga (H_3) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, variabel kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor independen yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna Terminal Tipe A Mangkang, dengan nilai pengaruh sebesar 65,1%, lebih tinggi dibandingkan variabel lokasi yang hanya sebesar 32,7%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor pokok yang menentukan tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini.

4.2 Saran

Berdasarkan rangkaian simpulan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi terkait penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Lokasi (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang, yaitu sebagai berikut:

1. Mengingat variabel yang memiliki kontribusi besar dalam mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas pelayanan, pengelola terminal disarankan untuk tetap menjaga konsistensi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dianggap optimal oleh pengguna. Aspek-aspek seperti keramahan,

ketanggapan, serta empati petugas perlu terus dijaga melalui pembinaan dan pengawasan secara berkelanjutan. Selain itu, pengelola terminal perlu memberikan perhatian khusus pada aspek jaminan, terutama yang berkaitan dengan rasa aman pengguna di lingkungan terminal. Upaya peningkatan keamanan dapat dilakukan melalui penguatan sistem pengamanan, peningkatan kehadiran petugas keamanan, serta pengawasan yang lebih intensif di area-area terminal yang rawan, sehingga rasa aman dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh pengguna.

2. Berdasarkan temuan bahwa aspek lokasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, pengelola terminal bersama pihak terkait disarankan untuk melakukan perbaikan pada pengelolaan arus lalu lintas dan kepadatan kendaraan, khususnya di area pintu masuk dan halaman terminal. Penataan sirkulasi kendaraan yang lebih tertib dan pengaturan lalu lintas yang lebih efektif sehingga kemacetan yang kerap terjadi saat jam-jam tertentu dapat berkurang. Peningkatan aksesibilitas menuju terminal juga perlu menjadi perhatian, baik melalui perbaikan infrastruktur pendukung maupun koordinasi dengan instansi terkait, agar pengguna dapat menjangkau terminal dengan lebih mudah, nyaman, dan efisien.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dianjurkan untuk memperluas atau memperkaya kajian ini dengan menerapkan variabel lain yang diduga

turut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, seperti fasilitas, harga tiket, dan promosi. Selain itu, penelitian mendatang dapat menerapkan pendekatan penelitian dengan metode yang berbeda, misalnya metode kualitatif atau *mixed methods* sebagai upaya memperdalam pemahaman komprehensif terkait pengalaman serta ekspektasi pengguna terminal. Peneliti berikutnya juga dianjurkan untuk memperluas objek penelitian atau menambah jumlah responden agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif serta memiliki tingkat generalisasi yang lebih kuat.