

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil nilai koefisien regresi, faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel *empathy*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresinya yang lebih besar bila dibandingkan antara kelima variabel bebas tersebut.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh peneliti maka saran yang diajukan oleh peneliti adalah:

1. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen adalah dari nilai *tangible*, *reliability*, *empathy*. Perusahaan perlu meningkatkan ketiga variabel tersebut sehingga akan menambah rasa kepuasan konsumen.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat memberikan beberapa hasil yang lebih bervariasi dan dapat memberikan alternatif solusi bagi penyedia jasa layanan kapal Mentawai Fast.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R. R. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (*Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo*).
- Ali, A. et. al. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Galangan Kapal (studi kasus oada PT..Janata Marina Indah Semarang). *Journal of Managemment*, 2(2), 8. Retrieved from <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/489>
- Ardyana, M. A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak (Studi Pada Jasa Pemanduan Kapal) [The Effect Of Ship Service Quality Toward The Satisfaction of Tanjung Perak Customers]*. 1–17.
- Bulkiah, S et al. (2015). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Cepat MV mentawai Fast Rute Padang-Kepulauan Mentawai.
- Firmani, T. S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Francisco, A. R. L. (2013). Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut Kartu Pelanggan MCC. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>. (2013). *Journal of*

Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 9(2), 106.
<https://doi.org/10.21067/jem.v9i2.201>

Hardiyati, R. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*, 1–149. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf>

Haslinda, & Muhammad, J. (2016). Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 11(1), 10.

Inten Surya Utami, I., & Jatra, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7), 252117.

Jusna, & Nempung, T. (2016). Peranan Transportasi Laut Dalam Menunjang Arus Barang Dan Orang Di Kecamatan Maligano Kabupaten Muna. *Jurnal Ekonomi Uho*, 1(1), 189–200. Retrieved from <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JE/article/view/984>

Malisan, J. (2017). *Jurnal Penelitian Transportasi Laut Service Level Analysis of Terminal Passenger on*. 19, 76–87.

- Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. M. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Tranportasi Go-Jek Di Semarang. *Jornal Ekonomi Dan Bisnis*, 78.
- Nugroho, W. (2009). Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bus Malam Cepat Sedya Mulya, 45(1), 1–19. <https://doi.org/10.7202/1016404>.
- Paisal & Afrizawati (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2), 77–87. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i2.5695>
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>.
- Prasetio, A. (2011). Manajemn Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian. *Management Analysis Journal*, 1(4).
- Primaningtyas, M. (2012). Jurnal sains pemasaran indonesia. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XI(3), 283–300.
- Putro, S., Samuel, H., & Brahmana, R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen*

Pemasaran, 2(1), 1–9. Retrieved from <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>.

Rahman, A., & Supomo, H. (2012). Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik ITS*, 1(1), G297--G302.

Rukmi, H. S. *et al.* (2015). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Oleh-Oleh. 115–124.

Saribanon, E. *et al.* (2016). Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas the Satisfaction of Transportation'S Customers To Enchance Loyalty. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 03(03), 317–326.

Suminar, L. H. (2010). *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi transjogja*.

Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>.

Triyono. (2018). Teknik Sampling Dalam Penelitian Sosial. *Lokakarya Penelitian Sosial Fakultas Adab IAIN Suka Yogyakarta*, XI(March), 2–9. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.19674.24003>.

Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus

Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11765>.

Wardani, T. U. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*.

Yuliarni, N. N & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar