

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada KMC Bahari Express Jepara. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Pengalaman Konsumen berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di KMC Bahari Express Jepara. Semakin besar tingkat pengalaman konsumen maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di KMC Bahari Express Jepara. Semakin tinggi nilai kepercayaan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Secara simultan kualitas pelayanan ( $X_1$ ), pengalaman konsumen ( $X_2$ ), dan kepercayaan konsumen ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel kepuasan konsumen dalam menggunakan KMC Bahari Express.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan hasil analisis penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini peneliti memberi saran sebagai berikut :

1. Pada variabel Kualitas Pelayanan crew KMC Bahari Express bersedia menanggapi keluhan konsumen dengan cepat. Proses

tanggap crew bisa ditingkatkan lagi karena agar konsumen tetap merasakan keamanan dan kebutuhan penumpang dapat terpenuhi. Dalam hal ini bisa dilakukan pemberian pelatihan terhadap crew.

2. Pada variabel Pengalaman Konsumen dengan rata-rata terbesar bahwa ruangan pengguna KMC Bahari Express sangat nyaman. Dengan mengembangkan fasilitas tentu perusahaan tidak akan rugi. Kenyamanan konsumen tentu sangat utama demi menciptakan kepuasan konsumen.
3. Pada variabel Kepercayaan Konsumen dengan rata-rata terbesar bahwa untuk meyakinkan konsumen KMC Bahari Express bahwa KBE merupakan transportasi yang unggul dan kompeten dalam memenuhi kebutuhan konsumen.
4. Kemudian untuk peneliti berikutnya, hendaknya dapat memasukkan variabel yang lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan konsumen karena koefisien determinasi adalah sebesar 0,752. Hal tersebut menjelaskan 75,2% variasi dari Kepuasan konsumen dapat dijelaskan melalui regresi ini. Sedangkan pada sisanya yaitu sebesar 24,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.