

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Pada PT PMTOH Jurusan Medan Aceh Tengah.
2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Pada PT PMTOH Jurusan Medan Aceh Tengah.
3. *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Pada PT PMTOH Jurusan Medan Aceh Tengah.
4. *Tangible, Reliability, Empathy* berpengaruh positif dan simultan terhadap kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Pada PT PMTOH Jurusan Medan Aceh Tengah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, maka saran dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi PT PMTOH

PT PMTOH Jl Ringroad Gagak Hitam No 36 Medan agar lebih memperhatikan *Tangible*, salah satunya dengan memperluas area parkir bus PT PMTOH, Ruang tunggu perusahaan semestinya harus terawat dengan baik seperti menjaga kebersihannya. Dan juga harus meningkatkan kualitas pelayanan seperti *Reliability* yaitu dengan memberikan pelayanan yang sudah

dijanjikan seperti keberangkatan dan kedatangan bus yang tepat waktu sesuai dengan yang telah dijadwalkan. Selanjutnya masalah *Empathy* yaitu perusahaan semestinya cepat menanggapi keluhan penumpang dan memberikan salam salam pembuka pada awal pelayanan. Sehingga para penumpang akan merasa puas dan berdampak pada peningkatan kepuasan penumpang sehingga konsumen akan loyal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya mampu melakukan penelitian selanjutnya dengan meneliti variabel- variabel lain seperti promosi, lokasi, harga, kualitas produk, merek, inovasi produk, dan lain- laim yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Pada PT PMTOH Jurusan Medan Aceh Tengah.