

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui pengaruh antara *perceived price, trust, service quality* terhadap *customer satisfaction* pada penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni. Jumlah responden sebanyak 200 orang yang diklasifikasikan atas dasar pernah melakukan perjalanan kapal *ferry express* dua kali dalam satu tahun terakhir dan minimal usia 17 tahun.

Penelitian ini dalam pengolahan datanya menggunakan SPSS versi 22 dan juga SEM dari *software* Lisrel 8.8. Adapun hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan *perceived price* terhadap *customer satisfaction*. **Diterima.** Hal ini berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *perceived price* terhadap *customer satisfaction*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *perceived price* dapat mempengaruhi *customer satisfaction* dari penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *trust* terhadap *customer satisfaction*. **Diterima.** Hal ini berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *trust* terhadap *customer satisfaction*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *trust* dapat mempengaruhi *customer satisfaction* dari penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *customer satisfaction*. **Diterima.** Hal ini berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *customer satisfaction*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *service quality* dapat mempengaruhi *customer satisfaction* dari penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni

Hipotesis keempat menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *trust*. **Diterima.** Hal ini berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *trust*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *service quality* dapat mempengaruhi *trust* dari penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni

Hipotesis kelima menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *perceived price* terhadap *trust*. **Diterima.** Hal ini berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *perceived price* terhadap *trust*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *perceived price* dapat mempengaruhi *trust* dari penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni

Hipotesis keenam menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *customer satisfaction* melalui *trust*. **Diterima.** Hal ini berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *customer satisfaction* melalui *trust*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *service quality* dapat mempengaruhi *customer satisfaction* melalui *trust* dari penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni

Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *perceived price* terhadap *customer satisfaction* melalui *trust*. **Diterima.** Hal ini berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *perceived price* terhadap *customer satisfaction* melalui *trust*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *perceived price* dapat mempengaruhi *customer satisfaction* melalui *trust* dari penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni.

## 5.2 Implikasi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ASDP Indonesia Ferry dapat meningkatkan *customer satisfaction* dengan memperhatikan hal-hal berikut.

### 1. *Perceived Price*

Responden rata-rata memberikan jawaban yang positif terhadap variabel *perceived price*. Indikator yang memiliki tanggapan positif dengan 51% responden adalah “harga tiket kapal *ferry express* sesuai dengan layanannya”. Sedangkan indikator yang memiliki tanggapan negatif dengan 2,5% adalah “harga tiket kapal *ferry express* sesuai dengan manfaat yang disediakan” Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa harga tiket kapal *ferry express* sesuai dengan layanannya sehingga penumpang cukup puas, namun beberapa penumpang tidak sependapat jika harga tiket kapal *ferry express* sesuai dengan manfaat yang disediakan.

### 2. *Trust*

Responden rata-rata memberikan jawaban yang positif terhadap variabel *trust*. Indikator yang memiliki tanggapan positif dengan 52,5% responden adalah “kapal *ferry express* dapat memenuhi harapan konsumen”. Sedangkan indikator yang memiliki tanggapan negatif dengan 4,0% responden adalah “kapal *ferry express* dapat dipercaya untuk melakukan perjalanan yang efektif”. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kapal *ferry express* dapat memenuhi harapan konsumennya namun beberapa penumpang tidak sependapat jika kapal *ferry express* dapat dipercaya untuk melakukan perjalanan yang efektif.

### **3. *Service Quality***

Responden rata-rata memberikan jawaban yang positif terhadap variabel *service quality*. Indikator yang memiliki tanggapan positif dengan 57,5% responden adalah “kapal *ferry express* bersih”. Sedangkan indikator yang memiliki tanggapan negatif dengan 6,0% adalah “waktu tunggu kapal *ferry express* relatif cepat”. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kapal *ferry* bersih sehingga membuat penumpang nyaman, namun beberapa penumpang tidak sependapat jika kapal *ferry express* memiliki waktu tunggu yang relatif cepat.

### **4. *Customer Satisfaction***

Responden rata-rata memberikan jawaban yang positif terhadap variabel *customer satisfaction*. Indikator yang memiliki tanggapan positif dengan 51% responden adalah “saya merasa aman saat menggunakan kapal *ferry express*”. Sedangkan indikator yang memiliki tanggapan negatif dengan 5,0% adalah “kapal *ferry express* sesuai dengan harapan saya”. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa penumpang merasa aman saat menggunakan kapal *ferry express*, namun beberapa penumpang tidak sependapat jika kapal *ferry express* sesuai dengan harapannya.

## **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama masa pandemi COVID-19, sehingga memiliki keterbatasan dalam penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung. Sedikitnya

penumpang dalam masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) menjadikan peneliti harus melakukan penyeberangan dari Merak-Bakauheni sebanyak dua kali. Untuk menghindari tertularnya Covid-19 peneliti menggunakan kuesioner *online* yang dapat dipindai oleh responden melalui *barcode* yang peneliti sediakan. Sehingga, hal ini menyebabkan waktu pengumpulan data relatif lebih lama. Selain itu, peneliti juga memiliki keterbatasan lainnya seperti referensi, sehingga penelitian ini sedikit terhambat.

## 5.4 Saran

### 1. Saran Praktis

Kapal *ferry express* Merak-Bakauheni merupakan salah satu transportasi yang menjadi pilihan masyarakat dalam melakukan mobilitas. Pada penelitian ini, penumpang dari kapal *ferry express* cukup puas dengan layanan dari kapal *ferry express*. walaupun begitu, peneliti menyarankan beberapa hal kepada ASDP Indonesia Ferry selaku pengelola kapal *ferry* terkait dengan *perceived price*.

Hal pertama yang harus diperhatikan dan diperbaiki oleh ASDP Indonesia Ferry dalam *perceived price* ialah harga yang tidak sesuai dengan manfaat yang disediakan. Beberapa penumpang setuju jika harga tiket kapal *ferry express* tidak sesuai dengan manfaat yang disediakan. Oleh karena itu ASDP Indonesia Ferry perlu mempertimbangkan kembali harga untuk penyeberangan menggunakan kapal *ferry express*.

Hal kedua yang harus diperhatikan dan diperbaiki oleh ASDP Indonesia Ferry ialah dalam hal *trust*. Beberapa penumpang setuju jika kapal *ferry express* tidak dapat dipercaya untuk melakukan perjalanan yang efektif. Oleh karena itu ASDP Indonesia Ferry perlu membangun kepercayaan penumpangnya dengan ketepatan jadwal keberangkatan.

Hal ketiga yang harus diperhatikan dan diperbaiki oleh ASDP Indonesia Ferry ialah dalam hal *service quality*. Beberapa penumpang setuju jika kapal *ferry express* memiliki waktu tunggu yang relatif lama. Hal ini karena tidak sesuainya tiket penyeberangan dengan jadwal keberangkatan, sehingga terjadi kesalahpahaman antar penumpang terkait jadwal keberangkatan. Untuk itu ASDP Indonesia Ferry perlu melakukan perubahan dan menetapkan aturan terkait jadwal keberangkatan.

Hal keempat yang harus diperhatikan dan diperbaiki oleh ASDP Indonesia Ferry ialah dalam hal *customer satisfaction*. Beberapa penumpang setuju jika kapal *ferry express* tidak sesuai dengan harapannya. Hal ini karena dermaga eksekutif tidak sesuai harapan penumpang karena terasa panas dan matinya *air conditioner* serta kapal *ferry* yang tidak memiliki banyak soket listrik. Untuk itu ASDP Indonesia Ferry perlu menghidupkan *air conditioner* di dalam dermaga eksekutif dan juga menambah soket listrik di kapal *ferry express* untuk keperluan penumpang sehingga penumpang dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh kapal *ferry express*.

## **2. Saran Teoretis**

Peneliti dalam penelitian ini merasa masih banyak keterbatasan penelitian. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain seperti *perceived ease of use* yang dapat digunakan sebagai variabel bebas yang mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan menurut Rizan et al. (2018). Variabel terikat juga dapat diubah menjadi *loyalty* yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan menurut Kuswanto et al. (2019). Diharapkan dengan variabel-variabel yang peneliti sarankan, referensi untuk penelitian selanjutnya dapat lebih beragam.