

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,143 > 1,984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau variabel fasilitas (X1) terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang. Adapun untuk nilai pengaruhnya dapat dilihat dari pada *Standardized Coefficients* Beta sebesar 0,436 atau sama dengan 43,6%.
2. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,129 > 1,984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau variabel brand image (X2) terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang. Adapun untuk nilai pengaruhnya dapat dilihat pada *Standardized Coefficients* Beta sebesar 0,435 atau sama dengan 43,5%.

3. Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan, maka didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $88,700 > F_{tabel} 3,090$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Fasilitas (X1) variabel Brand Image (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang dengan nilai yang terlihat pada nilai *Adjusted R Square* pada *model summary* ( tabel 4.16) sebesar 0,639 atau 63,9% sedangkan sisanya 36,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, seperti kepuasan pelanggan, karyawan dan lain-lain.

## **B. Saran**

Berdasarkan analisa data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Diharapkan fasilitas yang disediakan dapat ditingkatkan lagi, serta dijaga kebersihannya agar konsumen merasa nyaman dalam melakukan pembelian karena fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Otobus Putra Kju Citra Raya yang dilakukan oleh konsumen.
2. Menjaga stabilitas Brand Image, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan para pelanggan Perusahaan Otobus Putra Kju. Dengannya akan memberikan kemudahan bagi Perusahaan

Otobus Putra Kju untuk melakukan ekspansi guna mendekatkan pada pelanggan-pelanggan di tempat lainnya.

3. Perlu memperhatikan variabel-variabel lain yang tidak menjadi bagian analisis pada penelitian ini, karena hal tersebut dapat saja mempengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan di masa yang akan datang.