

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sistem inaportnet;

1. Variabel Kompetensi sumber daya manusia (X_1) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Inaportnet (Y). Berdasarkan analisis uji T nilai t_{hitung} pada variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1) adalah 2.715 dengan tingkat signifikansi adalah 0.008. maka t_{hitung} sebesar $2.715 > 1.993 t_{tabel}$ dengan signifikansi $0.008 < 0.05$. Maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Variabel Kualitas pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Inaportnet (Y). Pada analisis uji T nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah 5.218 Dengan tingkat signifikansi adalah 0.000 karena $t_{hitung} 5.218 > 1.993 t_{tabel}$ dengan signifikansi $0.000 < 0.05$ Maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.
3. Variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Inaportnet (Y). Berdasarkan tabel uji ANOVA atau F didapatkan F_{hitung} sebesar 76.873 dengan tingkat signifikansi 0.000. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($76.873 > 2.73$) dan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$ maka dapat menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. *Adjusted R²* adalah 0.672 atau 67,2% Sedangkan sisanya sebesar 32,8% ($100\% - 67,2\%$).

5.2 Saran

Adapun saran bagi perusahaan dan bagi peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan kantor otoritas Pelabuhan utama tanjung perak
Berdasarkan hasil penelitian yang sudah di dapatkan oleh penulis, maka menulis memberi saran untuk perusahaan sebagai berikut;

- a. Agar perusahaan dapat mengembangkan lebih dalam lagi pengetahuan dan keteampilan sumber daya manusia dalam mengoperasiakn sistem inaportnet.
 - b. Agar perusahaan terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar menjamin kepuasan pengguna jasa.
 - c. Agar perusahaan tetap mempertahankan konsistensinya pada kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanannya sehingga kepuasan pengguna jasa terus meningkat
2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi acuan, dukungan, pedoman dan perbandingan bagi peneliti yang melakukan penelitian selanjutnya. Peneltil juga berharap peneliti lain dapat menambahkan variabel lain yang dapat dijadikan indikator pada penelitian selanjutnya. Variabel lain seperti minat menggunakan ulang jasa atau juga dapat dilakukan penelitian diobjek yang berbeda.