BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari beberapa latar belakang masalah penelitian yang telah dijelaskan bahwa hal ini yang melatarbelakangi dalam penelitian ini adalah untuk meneliti sejauh mana pengaruh service orientation terhadap citra perusahaan dimediaasi kepuasan penumpang pada Perusahaan PT Sumekar.

Setelah melalui proses analisis hasil dan pembahasan penelitian yang meneliti tentang PENGARUH SERVICE ORIENTATION TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DIMEDIASI KEPUASAN PENUMPANG PADA PERUSAHAAN PT SUMEKAR, SUMENEP, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Hasil Penelitian menunjukan bahwa

- 1. service orientation berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan penumpang. Dapat dilihat dari nilai Dalam uji hipotesis service orientation berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan penumpang sebesar 354,060. Nilai P Value sebesar 0.000 ≤ 0,05 yang artinya service orientation berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan penumpang. Jadi service orientation ini menjadi hal penting dalam mebuat kepuasan dan kenyamanan pada penumpang.
- 2. kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan. Dapat dilihat dari nilai Dalam uji hipotesis kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan sebesar

- 3,543. Nilai P Value sebesar 0.000 ≤ 0,05 yang artinya kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan. Jadi kepuasan penumpang ini menjadi hal yang sangat penting karena akan berpengaruh terhadp citra perusahaan.
- 3. Service Orientation berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan.
 Dapat dilihat dari nilai Dalam uji hipotesis Service Orientation berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan sebesar 62,633. Nilai
 P Value sebesar 0.000 ≤ 0,05 yang artinya service orientation berpengaruh siginifikan terhadap citra perusahaan. Jadi service orientation menjadi factor utama karena hal ini akan membuat pengaruh terhadap citra perusahaan.
- 4. service orentation berpengaruh terhadp citra perusahaan melalui kepuasan penumpang. Dapat dilihat dari nilai Dalam uji hipotesis menunjukan bahwa service orentation berpengaruh terhadap citra perusahaan melalui kepuasan penumpang sebesar 3,575. Nilai P Value sebesar $0.000 \leq 0,05$ yang artinya service orentation berpengaruh signifikan terhadp citra perusahaan melalui kepuasan penumpang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka dapat disarankan untuk perkembangan atau kemajuan perusahaan sebagai berikut:

- 1. Perusahaan dapat diharapkan untuk meningkatkan service orientation terhadap pengguna jasa tranportasi laut yang akan berdampak terhadap citra perussahaan melalu kepuasan penumpang.
- 2. Menyediakan Layanan Berkualitas: Memastikan bahwa layanan yang perusahaan tawarkan berkualitas tinggi. Hal ini termasuk memastikan keandalan, daya tanggap, dan kemudahan interaksi dengan pelanggan. Yang akan berdampat terhadap citra perusahaan melalui kepuasan penumpang.
- Membangun hubungan baik dengan pelanggan atau pengguna jasa sehingga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik.
- 4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat mengembangkan dan memperluas riset penelitian terhadap service orientation agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas service orientation sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan melalui kepuasan penumpang