

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh *Reliability* dan *Responsiveness* terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan Penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang PT. Dharma Lautan Utama. Hasil pengujian menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 1,912 ($<1,96$) dan *p-value* sebesar 0,056 ($>0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan yang diberikan perusahaan belum mampu meningkatkan kepuasan penumpang secara signifikan.
2. *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang PT. Dharma Lautan Utama. Hasil pengujian menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 0,688 ($<1,96$) dan *p-value* sebesar 0,491 ($>0,05$). Dengan demikian, daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan belum menjadi faktor yang secara signifikan memengaruhi kepuasan penumpang.
3. *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Penumpang PT. Dharma Lautan Utama. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,284 ($<1,96$) dan *p-value* sebesar 0,199 ($>0,05$). Artinya, keandalan pelayanan belum mampu meningkatkan loyalitas penumpang secara langsung.
4. *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Penumpang PT. Dharma Lautan Utama. Hasil pengujian menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 0,103 ($<1,96$) dan *p-value* sebesar 0,918 ($>0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan belum menjadi faktor utama yang memengaruhi loyalitas penumpang.
5. Kepuasan Penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Loyalitas Penumpang PT. Dharma Lautan Utama. Hasil pengujian menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 4,457 ($>1,96$) dan *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang, maka semakin tinggi pula loyalitas penumpang terhadap PT. Dharma Lautan Utama.

6. Kepuasan Penumpang tidak mampu memediasi pengaruh *Reliability* terhadap Loyalitas Penumpang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t-statistic* sebesar 1,696 ($<1,96$) dan *p-value* sebesar 0,090 ($>0,05$). Dengan demikian, pengaruh tidak langsung *reliability* terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang tidak terbukti signifikan.
7. Kepuasan Penumpang tidak mampu memediasi pengaruh *Responsiveness* terhadap Loyalitas Penumpang. Hasil pengujian menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 0,646 ($<1,96$) dan *p-value* sebesar 0,519 ($>0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang belum mampu menjadi variabel mediasi pada hubungan *responsiveness* terhadap loyalitas penumpang.
8. Hal ini memfalsifikasi teori dan penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian saya ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi PT. Dharma Lautan Utama

Meskipun variabel *reliability* dan *responsiveness* belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas penumpang, perusahaan tetap perlu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal, memberikan informasi perjalanan yang lebih akurat, mempercepat penanganan keluhan penumpang, serta meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif.

Selain itu, perusahaan juga perlu memperhatikan faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas penumpang, seperti kenyamanan fasilitas kapal, keamanan perjalanan, kemudahan pembelian tiket, dan harga yang kompetitif.

2. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi loyalitas penumpang, seperti harga, citra perusahaan, kualitas fasilitas, kepercayaan, keamanan, kemudahan layanan digital, atau *perceived value*, sehingga model penelitian dapat menjelaskan loyalitas penumpang secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar serta memperluas lokasi penelitian pada perusahaan pelayaran lain agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

3. **Bagi Akademisi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, dan loyalitas penumpang pada sektor transportasi laut. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai penerapan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dalam menganalisis hubungan antarvariabel pada bidang jasa transportasi.