

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilaksanakan terkait dengan pengaruh *Staff Helpfulness* dan *Communication* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Tanjung Perak Surabaya, serta berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. *Staff Helpfulness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sikap staf dalam membantu, memberikan perhatian, memahami kebutuhan, dan memberikan solusi kepada penumpang, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh penumpang.
2. *Communication* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh staf, seperti memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, serta mampu berkomunikasi secara empatik dan dua arah, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh penumpang.
3. *Staff Helpfulness* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik bantuan dan pelayanan yang diberikan oleh staf, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan terhadap PT. Dharma Lautan Utama.
4. *Communication* berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik belum mampu meningkatkan loyalitas pelanggan secara langsung. Loyalitas pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi, tetapi memerlukan kepuasan penumpang
5. Kepuasan Penumpang berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan

penumpang terhadap pelayanan PT. Dharma Lautan Utama, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan untuk menggunakan kembali jasa perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

6. Kepuasan Penumpang mampu memediasi pengaruh *Staff Helpfulness* terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik bantuan yang diberikan oleh staf, maka semakin tinggi kepuasan penumpang yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya loyalitas pelanggan terhadap PT. Dharma Lautan Utama Cabang Tanjung Perak Surabaya.
7. Kepuasan Penumpang mampu memediasi pengaruh *Communication* terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik akan meningkatkan kepuasan penumpang, sehingga kepuasan tersebut mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan. Dengan demikian, komunikasi tidak mampu meningkatkan loyalitas secara langsung, tetapi melalui peningkatan kepuasan penumpang.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diperoleh, peneliti menyampaikan beberapa saran yang disajikan sebagai berikut

1. Bagi PT. Dharma Lautan Utama Cabang Tanjung Perak Surabaya, perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan sigap kepada penumpang. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas komunikasi dengan memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan membangun komunikasi yang baik dengan penumpang. Pelatihan tentang pelayanan, komunikasi, empati, dan cara menangani keluhan pelanggan juga perlu dilakukan secara rutin agar kepuasan dan loyalitas pelanggan semakin meningkat.

2. Bagi karyawan atau staf pelayanan, staf diharapkan selalu mempertahankan sikap profesional ramah, sopan, dan peduli terhadap kebutuhan setiap penumpang yang membutuhkan bantuan. Kemampuan mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang tepat akan membuat penumpang merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, seperti kualitas pelayanan (*service quality*), pengalaman pelanggan (*customer experience*), kepercayaan (*trust*), atau citra perusahaan (*corporate image*). Penelitian juga dapat dilakukan pada perusahaan pelayaran atau moda transportasi lain agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan dapat dibandingkan.