

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian keseluruhan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan dari hipotesis-hipotesis tersebut, yaitu:

1. Variabel kualitas layanan (X) berpengaruh langsung terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai koefisien t hitung sebesar 4,671. Hasil tersebut mendukung hipotesis pertama yang ditetapkan dalam penelitian ini.
2. Variabel kualitas layanan (X) berpengaruh langsung terhadap variabel niat pembelian ulang (Z) dengan nilai koefisien t hitung sebesar 2,801. Hasil tersebut mendukung hipotesis kedua yang ditetapkan dalam penelitian ini.
3. Variabel kepuasan pelanggan (Y) berpengaruh langsung terhadap variabel niat pembelian ulang (Z) dengan nilai koefisien t hitung sebesar 2,072. Hasil tersebut mendukung hipotesis ketiga yang ditetapkan dalam penelitian ini.
4. Variabel kualitas layanan (X) berpengaruh tidak langsung terhadap niat pembelian ulang (Z) melalui kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,090 atau 9,0%.

5.2 Rekomendasi

Saran peneliti setelah melakukan penelitian mengenai kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan niat pembelian ulang pelanggan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik adalah:

1. Mempertahankan kualitas layanan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik terhadap pelanggan sehingga apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat terpenuhi atau melampaui yang diharapkan oleh pelanggan.
2. Peningkatan upaya kinerja karyawan dalam memberikan layanan yang berkualitas unggul yang terus menerus kepada pelanggan yang sudah baik selama ini harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan dengan tujuan memperoleh kepuasan pelanggan yang semakin tinggi sehingga timbul niat pembelian ulang.