

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto Perspektif Ekonomi Syariah” maka peneliti dapat menyimpulkan hasil yang telah didapatkan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus PO. Haryanto, hal ini terlihat dari taraf signifikansi 0,003 dan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,094 dan t_{tabel} sebesar 1,986, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($3,094 > 1,986$).
2. Hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus PO. Haryanto, hal ini terlihat dari taraf signifikansi 0,006 dan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,785 dan t_{tabel} sebesar 1,986, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,785 > 1,986$).
3. Hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus PO. Haryanto, hal ini terlihat dari taraf signifikansi 0,000 dan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,906 dan t_{tabel} sebesar 1,986, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($3,906 > 1,986$).

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki beberapa keterbatasan dalam penelitian yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel yaitu fasilitas, tarif dan

ketepatan waktu. Sedangkan masih banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Penelitian ini hanya dilakukan di satu perusahaan saja yaitu PO. Haryanto.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat diberikan saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu :

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian yang disertai dengan menambah variabel penelitian lain agar ada hasil temuan penelitian yang selanjutnya.
2. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan jumlah sampel agar hasilnya dapat digeneralisasikan.

D. Penutup

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat teruntuk Rasulullah SAW yang telah memberikan pelajaran kepada kita semua bagaimana menjadi seorang pakar ekonomi islam yang baik dan diridloi Allah SWT, semoga kita selalu mengikuti jejaknya. Amin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna meskipun peneliti sudah berusaha semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dan dangkalnya pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dari pembaca, demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya tiada kata lain yang pantas keluar dari peneliti selain memohon ampunan kepada Allah atas segala kekurangan dan kesalahan peneliti dan doa peneliti semoga skripsi ini di kemudian hari dapat bermanfaat khususnya peneliti sendiri dan semua pihak pada umumnya yang benar-benar membutuhkannya. *Aamiin ya rabbal'alamiin...*