

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Bentuk hubungan kualitas pelayanan jasa angkutan karyawan (*tangibles*, *reliability*, dan *assurance*) terhadap kepuasan karyawan adalah

$$\hat{Y} = 1,090 + 0,729X_1 + 1,215X_3 + 1,169X_4$$

2. Variabel - variabel bebas (kualitas pelayanan jasa angkutan karyawan) yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan karyawan) adalah sebagai berikut:

- *Tangible*/bukti fisik ( $X_1$ )
- *Reliability*/keandalan ( $X_3$ )
- *Assurance*/jaminan ( $X_4$ )

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka peneliti mengajukan beberapa saran untuk perusahaan PT. Sanbe Farma dan juga untuk para peneliti lainnya, berikut saran - saranya :

1. Bagi PT. Sanbe Farma

Perusahaan hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan angkutan bagi karyawan, sesuai dengan kesimpulan yang penulis utarakan di atas, khususnya pada unit bus, dan juga melaksanakan peraturan pelayanan jasa angkutan sesuai dengan hukum atau peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah maupun perusahaan, demi mewujudkan kepuasan karyawan pengguna jasa angkutan yang juga akan berdampak pada kualitas kinerja mereka terhadap perusahaan.

2. Bagi Peneliti Lain

Jika peneliti lain mengadakan suatu penelitian yang sama dengan lebih lanjut, sebaiknya peneliti memilih metode yang lebih mendalam seperti metode analisis faktor

dan analisis jalur dan juga dalam hal pengumpulan data sebaiknya menggunakan metode wawancara juga untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Selain itu hendaknya merencanakan waktu yang lebih banyak dalam proses penelitian karena menghadapi subjek penelitian dari suatu kelompok karyawan pengguna jasa angkutan itu sangat sulit untuk menemuinya, hanya di waktu - waktu tertentu saja dan itu pun tidak selalu *full team*. Itulah salah satu alasan saya sebagai penulis, mengambil sampel hanya 30 orang (satu unit bus). Mungkin untuk para peneliti selanjutnya bisa lebih luas konsep penelitiannya termasuk dalam hal pengambilan sampel.