

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan, maka dapat di buat kesimpulan dari hasil penelitian yakni:

1. Gambaran konsumen mengenai kepercayaan, fasilitas, kemudahan, keputusan menggunakan dan niat menggunakan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) baik.
2. Niat menggunakan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan. Hal ini dapat dilihat dari hasil t statistik, yang diperoleh lebih besar dari nilai t_{tabel} yang telah ditentukan. Selain itu, nilai p *value* yang didapatkan juga lebih kecil dari batas α yang disyaratkan terhadap keputusan menggunakan.
3. Kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan. Hal ini dapat dilihat dari hasil t statistik lebih kecil dari nilai t_{tabel} demikian juga dengan nilai p *values* lebih kecil dari nilai α yang disyaratkan terhadap keputusan menggunakan.
4. Fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan. Hal ini dapat dilihat dari hasil t statistik lebih besar dari nilai t_{tabel} demikian juga dengan nilai p *values* lebih besar dari nilai α yang disyaratkan terhadap keputusan menggunakan.
5. Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t statistik lebih besar dari nilai t_{tabel}

demikian juga dengan nilai *p values* lebih kecil dari nilai α yang disyaratkan terhadap keputusan menggunakan.

6. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan. Hal ini dapat dilihat dari nilai statistik lebih kecil dari nilai *t*-table demikian juga dengan nilai *p values* lebih kecil dari nilai α yang disyaratkan terhadap niat menggunakan.
7. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan. Hal ini dapat dilihat dari nilai statistik lebih besar dari nilai *t*-table demikian juga dengan nilai *p values* lebih kecil dari nilai α yang disyaratkan terhadap keputusan.
8. Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan. Hal ini dapat dilihat dari nilai statistik lebih besar dari nilai *t*-table demikian juga dengan nilai *p values* lebih besar dari nilai α yang disyaratkan terhadap niat menggunakan.
9. Niat menggunakan tidak mampu memediasi pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menggunakan. Hal ini terlihat dari hasil uji statistik yang menunjukkan nilai *t*-statistik lebih kecil dari *t*-tabel, dan nilai *p values* yang lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan langsung mempengaruhi keputusan menggunakan tanpa melalui niat menggunakan terlebih dahulu.
10. Niat menggunakan mampu memediasi pengaruh Fasilitas terhadap keputusan menggunakan. Hal ini terlihat dari hasil uji statistik yang menunjukkan nilai *t*-statistik lebih kecil dari *t*-tabel, dan nilai *p values*

yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, yang menunjukkan bahwa niat menggunakan memainkan peran penting dalam meningkatkan keputusan menggunakan melalui kualitas fasilitas yang disediakan.

11. Niat menggunakan mampu memediasi pengaruh kemudahan terhadap keputusan menggunakan. Hal ini terlihat dari hasil uji statistik yang menunjukkan nilai t-statistik lebih kecil dari t-tabel, dan nilai *p values* yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, yang menunjukkan bahwa niat menggunakan pelanggan memainkan peran penting dalam meningkatkan minat beli kembali melalui kualitas fasilitas yang disediakan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan maka yang dapat diberikan saran kepada pihak PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), sebagai berikut :

1. PT ASDP sebaiknya meningkatkan performa serta promosi layanan menggunakan aplikasi ferizy lebih meluas agar para pengguna layanan dari PT ASDP FERRY Indonesia persero dapat lebih percaya untuk menggunakan aplikasi dalam pembelian tiket lewat online
2. PT ASDP dapat mengevaluasi tentang perencanaan ruangan yang di mana mungkin lebih di tingkatkan kualitas serta penempatan penumpang yang bisa membuat mereka nyaman dalam perjalanan

3. PT ASDP dapat meningkatkan fasilitas yang memadahi serta dapat menyediakan unsur pendukung seperti penambahan slot listrik dan wifi agar penumpang yang menggunakan layanan dapat lebih nyaman dan terkontrol saat menggunakan layanan dari PT ASDP.
4. PT ASDP dapat mengubah tampilan dari aplikasi ferizy menjadi lebih menarik dengan mencantumkan tutorial cara membeli tiket serta mengubah tampilan icon-icon yang lebih mudah di kenal umum agar dapat mempermudah pelanggan dalam mengakses aplikasi ferizy tanpa kebingungan .
5. PT ASDP dapat meningkatkan jumlah pembelian tiket pada saat masa liburan biar para pengguna yang merantau dapat bias sebagian tiket pada saat musim liburan atau menambah kuota perjalanan lebih banyak.
6. Untuk peneliti selanjutnya
Disarankan untuk mengeksplorasi variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti kepercayaan pelanggan, nilai yang dirasakan, pengalaman emosional, serta faktor eksternal seperti kondisi sosial ekonomi dan tingkat kompetisi. Variabel-variabel ini dapat memberikan wawasan tambahan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan menggunakan.