

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan analisa data dan pengujian hipotesis, kesimpulan dari peneliti ini terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang berdasarkan indikator yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdapat variabel kualitas pelayanan dengan indikator yaitu bukti fisik (*tangibles*) kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) memiliki nilai t_{hitung} maka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti hipotesis diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan akan tinggi pula kepuasan pelanggan, dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin rendah tingkat kepuasan pelanggan.

B. Saran

Perusahaan diharapkan untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada kepada konsumen dimana indikator yang dianggap penting yaitu pelayanannya staf saat memberikan pelayanan terhadap konsumen. Pelayanan merupakan hal yang penting, ketika staf kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, maka pelanggan akan merasa kurang dihargai, sehingga apabila merasakan pelayanan di tempat lain lebih baik dari CV. Barokah Sambong Kanigoro, maka pelanggan akan meninggalkan perusahaan ini dan beralih kepada perusahaan lain.

CV. Barokah Sambong Kanigoro harus secara aktif mendukung atau menciptakan kondisi dengan hubungan antar karyawan diperusahaan sehingga tercipta hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dengan pimpinan sehingga hubungan kerja tetap berjalan dengan baik sehingga aktivitas yang dilakukan oleh karyawan benar-benar mendukung upaya pencapaian kinerja secara maksimal. Perusahaan harus memperkerjakan karyawan tanpa perlakuan yang diskriminatif, upaya ini dilakukan untuk menghindari terjadinya *gapantar* karyawan sehingga aktivitas yang dilakukan karyawan dapat berjalan dan kerjasama yang baik antar karyawan dapat tercipta.