BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini:

1. Berdasarkan hasil dari analisa data, hasil penelitian membuktikan bahwa semua variabel independen yaitu, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen yaitu kepuasan konsumen.
2. Hasil pengujian regresi berganda secara bersama-sama ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa semua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan.
3. Berdasarkan penelitian terdapat variabel kualitas pelayanan dengan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki t_{hitung} maka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, 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 konsumen.

4. Hasil pengujian determinasi R memiliki tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dan dertiminasi R^2 menilai bahwa seberapa besar variabel bebas terhadap variabel terikat dari pengujian penelitian variabel bebas mempengaruhi terhadap variabel terikat .

5. Kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik semuanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, akan tetapi variabel yang sangat dominan dari kepuasan konsumen yaitu keandalan berdasarkan hasil uji t. Keandalan mempunyai nilai t_{hitung} yang paling besar dibandingkan dengan indikator lainnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka saran-saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Dari semua indikator kualitas pelayanan nilai rata-rata yang paling tinggi adalah daya tanggap oleh karena itu perusahaan disarankan untuk terus mempertahankan nilai daya tanggap agar konsumen terus merasa puas dan bisa jadi akan menjadi pelanggan tetap, sedangkan indikator kualitas pelayanan yang terendah terdapat pada jaminan keamanan, disarankan perusahaan memberikan keaman yang terbaik bagi konsumen terutama dalam hal pengiriman barang harus lebih ditingkatkan dengan menambahkan karywan dalam bagian pengiriman barang, dengan begitu konsumen tidak akan komplain

masalah keterlambatan barang maupun keamanan barang. Sedangkan untuk kepuasan konsumen yang mendapatkan nilai paling tertinggi yaitu item kemudahan dalam mendapatkan informasi, jika konsumen sudah merasa puas makan pertahankan dengan cara terus memberikan informasi denngan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, sedangan untuk item yang paling terendah yaitu dalam memenuhi permintaan konsumen, perusahaan diasarankan untuk terus mencoba memberikan permintaan dari konsumen.

2. Karyawan perusahaan harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang memadai dalam bidang pelayanan konsumen, bersikap sopan dalam melayani konsumen dan cepat tanggap akan apa yang di inginkan oleh konsumen atau pelanggan.
3. Dari kelima indikator semuanya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kelima indikator yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik lebih ditingkatkan kualitasnya