

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uji analisis secara simultan dan parsial, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis pengujian secara simultan (Uji F), menunjukkan bahwa pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat, terbukti dengan nilai $F_{hitung} (26,259) > F_{tabel} (2,31)$. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hal ini membuktikan bahwa selain kualitas layanan yang didalamnya terdapat beberapa variabel yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* dalam kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel lain seperti kejujuran dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam menangani keluhan pelanggan yang tidak dibahas dipenelitian ini.
2. Hasil analisis pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - a. Bukti fisik, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} (4,424) > t_{tabel} (1,986)$, karena bukti fisik meliputi penampilan karyawan yang rapi dan professional memberikan suatu kesan yang baik ketika pelanggan berkomunikasi dengan karyawan. Dan juga adanya 3S yang diberlakukan oleh perusahaan yakni Salam, Senyum, Service yang diperuntuhkan untuk pelanggan yang sedang melakukan pembelian pada toko.

- b. Empati, tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} (0,509) < t_{tabel} (1.986)$, karena kurang memberikan perhatian kepada pelanggan mengingat banyaknya pelanggan yang datang.
- c. Keandalan, tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} (1,894) < t_{tabel} (1.986)$, karena pada dasarnya setiap pelanggan tidak mengetahui segala pekerjaan dan tugas yang dilakukan oleh karyawan.
- d. Daya tanggap, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} (2,196) > t_{tabel} (1.986)$, karena daya tanggap meliputi komunikasi dengan cara melakukan komunikasi kepada pelanggan dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar.
- e. Jaminan, tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} (0,522) < t_{tabel} (1.986)$, karena karyawan masih membedakan dan mengutamakan karyawan primkopal juanda dan anggota TNI.

5.2. Saran

1. Diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima Primkopal Juanda sebaiknya perusahaan bisa memaksimalkan kinerja karyawan yang sudah ada.
2. Agar tidak mengganggu mata pelanggan ruangan yang tidak terpakai dapat dimanfaatkan lebih baik lagi oleh pihak Primkopal Juanda dan tidak menimbulkan keluhan yang dilakukan oleh pelanggan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menggunakan variabel yang berkaitan dengan bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan sebagai pertimbangan keputusan.