

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian pada analisis faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan kerjakaryawan terhadap kesejahteraan karyawan di PT. Petrokimia Gresik yang telah dianalisis ini, didapatkan beberapa kesimpulan antara lain :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh layanan fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai CR sebesar 1,919 dengan ttabel sebesar 1,690 ($t_{hitung} < t_{tabel}$), sehingga dalam hipotesis ini H1 diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel layanan fisik (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y1). Untuk pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan, diperoleh nilai CR sebesar 1,696 dengan ttabel sebesar 1,690 ($t_{hitung} < t_{tabel}$), sehingga H1 diterima, yang menunjukkan ada pengaruh signifikan antara variabel kehandalan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y1). Sedangkan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai CR sebesar 0,517 dan ttabel 1,690 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), sehingga H0 diterima, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y1). Untuk jaminan dan kepastian (*assurance*), nilai CR sebesar 1,772 dengan ttabel 1,690 ($t_{hitung} < t_{tabel}$), sehingga H1 diterima, menunjukkan ada pengaruh signifikan antara variabel ini (X4) terhadap kepuasan pelanggan (Y1). Terakhir, empati (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai CR sebesar

1,002 dengan t_{tabel} 1,690 ($t_{hitung} < t_{tabel}$), sehingga H_0 diterima, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel empati (X5) terhadap kepuasan pelanggan (Y1).

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap pembelian ulang pelanggan, dengan nilai CR 0,018 dan t_{tabel} 1,690 ($t_{hitung} < t_{tabel}$). Keandalan (*reliability*) juga tidak berpengaruh signifikan, ditunjukkan oleh nilai CR 0,525 ($t_{hitung} < t_{tabel}$). Sedangkan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan dengan nilai CR 1,716 ($t_{hitung} < t_{tabel}$). Namun, jaminan dan kepastian (*assurance*) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap pembelian ulang, dengan nilai CR 0,398 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), begitu juga empati (*empathy*) dengan nilai CR 0,406 ($t_{hitung} > t_{tabel}$).
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang pelanggan didapatkan nilai CR sebesar 1.832 dan t_{tabel} sebesar 1.690 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), sehingga dalam hipotesis ini H_1 diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kepuasan Pelanggan (Y1) Terhadap Pembelian Ulang Pelanggan (Y2).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam studi ini, terdapat beberapa saran yang penulis ajukan kepada pihak-pihak terkait di masa mendatang. Saran-saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen PT. Petrokimia Gresik sebagai bahan masukan terhadap kualitas pelayanan mereka pada

penjualan produk Kaptan dan petrocas mereka sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pembelian ulang pelanggan

2. PT Petrokimia Gresik diharapkan dapat menerapkan beberapa teori dan hasil analisis yang dibahas dalam penelitian ini, terutama terkait dengan daya tanggap / *responsiveness* yang ternyata terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta jaminan dan kepastian / *assurance* dengan empati / *emphaty* yang ternyata dapat mempengaruhi langsung terhadap proses pembelian ulang dari pelanggan. Manajemen harus lebih memperhatikan faktor faktor lain yang harus ditingkatkan seperti pada aspek layanan fisik / *tangible* dan kehandalan / *reability*.
3. Peneliti Peneliti yang hendak melakukan penelitian dengan tema yang sama diharapkan selanjutnya dapat mengembangkan *variable – variable* lain yang sekiranya dapat mempengaruhi dari kepuasan pelanggan serta pembelian ulang pelanggan itu sendiri.