

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan seluruh variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Depot Titik Koempoel Pandaan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen.

1. Variabel *reliability* menunjukkan pengaruh positif dan signifikan akan kepuasan konsumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa kapabilitas karyawan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan mencapai harapan pelanggan mampu meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Pelanggan merasa lebih percaya dan nyaman saat pelayanan diberikan dengan baik dan tanpa kesalahan.
2. Variabel *responsiveness* juga memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dimensi ini menjadi variabel yang paling dominan di dalam penelitian karena konsumen sangat memperhatikan kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani kebutuhan mereka. Pelayanan yang cepat dan responsif membuat pelanggan merasa diperhatikan sehingga memberikan pengalaman yang positif selama berkunjung.
3. Variabel *assurance* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sikap sopan, kemampuan komunikasi, serta pengetahuan karyawan mengenai produk yang ditawarkan mampu meningkatkan rasa percaya dan rasa

aman konsumen ketika melakukan pembelian di Depot Titik Koempoel Pandaan.

4. Variabel *tangible* dan *empathy* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Walaupun demikian, kedua variabel ini tetap memiliki arah hubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini memperlihatkan bahwa aspek fasilitas fisik, kenyamanan tempat, perhatian personal, dan sikap empati dari karyawan tetap penting untuk diperhatikan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen di Depot Titik Koempoel Pandaan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen Depot Titik Koempoel Pandaan
 - a. Mengingat variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga pihak manajemen diharapkan dapat terus menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan ketepatan pelayanan, kecepatan dalam merespon kebutuhan konsumen, serta memberikan jaminan pelayanan yang profesional dan terpercaya.
 - b. Variabel *tangible* yang tidak berpengaruh signifikan tetap perlu diperhatikan, terutama terkait kebersihan, kenyamanan tempat, serta

kelengkapan fasilitas. Perbaikan pada aspek fisik dapat menjadi nilai tambah untuk meningkatkan pengalaman konsumen secara keseluruhan.

- c. Variabel *emphaty* yang juga tidak berpengaruh signifikan perlu ditingkatkan melalui pelatihan karyawan agar lebih ramah, peduli, dan mampu memahami kebutuhan konsumen secara personal, sehingga dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk :

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan konsumen, seperti harga, kualitas produk, maupun lokasi usaha.
- b. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menggunakan objek penelitian yang berbeda sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan serta memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.