

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan:

Berdasarkan hasil analisis, maka penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Telaga Mart dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Toko Telaga Mart berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sangat signifikan

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 17.175 dengan p-value sebesar 0.000. Nilai p-value ini lebih kecil dari nilai signifikansi 1%, maupun 5% sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam menentukan kepuasan pelanggan di Toko Telaga Mart pada tingkat kepercayaan 99%

1. Dari hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 4,230 + 0,916X$ , yang berarti Jika variabel kualitas pelayanan (X) naik satu satuan, maka kepuasan pelanggan diperkirakan akan mengalami kenaikan sebesar 0,916 satuan. Nilai Konstanta 4,230 adalah tingkat kepuasan pelanggan tanpa pengaruh kualitas pelayanan pada Toko Telaga Mart.
2. Dari hasil analisis korelasi diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,904 yang masuk pada interval 0,80 – 1,00 dengan kategori sangat kuat. Kesimpulan

dari koefisien korelasi tersebut bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Toko Telaga Mart Gorontalo.

3. Hasil analisis data menunjukkan pada koefisien determinasi sebesar 0,817 atau 81,7 %, artinya besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 81,7 %.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan simpulan, pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang perlu dicermati pihak yang terkait dengan hasil penelitian ini antara lain :

1. Bagi Toko Telaga Mart yang memperhatikan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan diharapkan terus melaksanakan strategi tersebut dengan memperbaiki beberapa kekurangan antara lain: memperhatikan harga, tentunya perlu revisi dengan memperhatikan kondisi dari minat beli konsumen melalui perilaku karyawan dalam melakukan transaksi.
2. Bagi perusahaan yang sejenis dapat mengadopsi strategi ini dalam rangka peningkatan kepuasan konsumen demi kemajuan bersama dan mendukung kemajuan daerah.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel yang lain.