

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bumiputera dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada PT Bumiputera 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 13.343 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 PT Bumiputera pada tingkat kepercayaan 99%.

Dari hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 9.035 + 0.733X$, yang berarti Jika variabel kualitas pelayanan (X) naik satu satuan, maka kepuasan pelanggan diperkirakan akan mengalami kenaikan sebesar 0,733 satuan. Nilai Konstanta 9.035 adalah tingkat kepuasan pelanggan tanpa pengaruh kualitas pelayanan pada PT Bumiputera.

1. 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 PT Bumiputera.
2. Hasil analisis data menunjukkan pada koefisien determinasi sebesar 0,647 atau 64.7 %, artinya besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 64.7 %, sementara 35.3 % disebabkan oleh faktor lain dan tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

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 PT Bumiputera 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.