

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan pada PT. Putra Sulawesi Sejati Perkasa Gorontalo memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan pada PT. Putra Sulawesi Sejati Perkasa Gorontalo berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 0.8281, sehingga koefisien determinasi dipersenkan sebesar 82,81% Artinya tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 82,81% sedangkan sisanya 0,1719% di pengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, berikut ini akan diuraikan beberapa saran yang dianggap relevan dengan penelitian. Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Pemimpin dan karyawan PT. Putra Sulawesi Sejati Perkasa Gorontalo agar kiranya dapat meningkatkan pelayanan, dengan cara meningkatkan kemampuan karyawan memahami semua

informasi pelayanan serta mampu menjelaskannya ke pelanggan dengan baik, meningkatkan kinerja, karyawan lebih cepat tanggap dalam melayani permintaan dan keluhan konsumen.

5.2.2 Bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian diharapkan dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga dapat menambah wawasan lebih luas.