



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan terletak pada kategori yang cukup baik, hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak hal-hal yang perlu dibenahi oleh pimpinan terkait dengan pelayanan yang berkualitas, hal-hal tersebut yakni mengenai indikator *Tangibles*, *Competence* dan *Reliability*. Pada variabel Kepuasan Pelanggan terletak pada kategori yang cukup baik, sehingga perlunya bagi PT Garuda Gorontalo Elektronik & Furniture Kota Gorontalo untuk melakukan analisis lebih lanjut terkait dengan kepuasan pelanggan agar penjualan dari PT Garuda Gorontalo Elektronik & Furniture Kota Gorontalo terus meningkat. Hal-hal yang perlu dibenahi yakni indikator harga, emosional dan biaya.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis (H_0) yang diuji ditolak, dan sebaliknya hipotesis penelitian (H_1) yang diajukan diterima. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} yang lebih besar dari nilai t_{tabel} baik pada taraf signifikan α sebesar 5%. Ini mengindikasikan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Garuda Gorontalo Elektronik & Furniture Kota

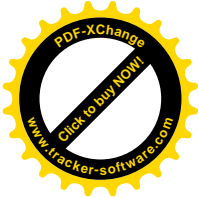


Gorontalo. Nilai pengaruhnya sebesar 21,5%, hal tersebut terlihat dari koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya Kualitas Pelayanan dalam mencapai rasa puas bagi pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 78,5% dipengaruhi faktor lain, faktor lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan yakni faktor bauran pemasaran lainnya berupa produk dan promosi.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak manajemen perusahaan PT Garuda Gorontalo Elektronik & Furniture Kota Gorontalo untuk terus melakukan pelatihan terkait dengan kualitas pelayanan yang baik. Terutama dalam hal sikap tanggap terhadap keluhan konsumen. Serta perlunya evaluasi atas lokasi yang menjadi tempat perusahaan melakukan kegiatan penjualan, hal ini terkait dengan keluhan pelanggan atas tempat parkir yang ada.
2. Perlunya pengembangan atas semua fasilitas perusahaan terutama dalam hal pembayaran secara elektronik yang harus tersedia serta promo-prono atau diskon yang dapat menarik minat konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan rekonstruksi dari penelitian ini dengan menambah variabel lain yang berpotensi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan atas perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2011. *Pelayanan Publik*, Penerbit: PT. Pusaka Indonesia Press, Jakarta.
- Ahmad, Muchtar Ramin. 2014. *Atribut Produk Dan Kelompok Reverensi Dalam Perspektif Pelanggan Kerajinan Lokal (Karawo)*. Edisi 1 Cetakan 1. Yogyakarta: Deepubhlis.
- Alma, Buchori. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- _____ 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Al Rasyid, Harun. 1993. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Program Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek) Edisi Revisi V*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Irawan. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cap: Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- _____ 2006. *Marketing Management*. Benyamin Molan (Penerjemah). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2011. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan : jilid 1. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Keler. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta, Penerbit Erlangga.
- _____ 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock, Wirtz. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta. Christopher.



Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Manulang, Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*. Medan. *Skripsi diterbitkan*. Universitas Sumatera Utara.

Riduwan & Sunarto. 2010. *Pengantar Statistik*. Jakarta: Alfabeta.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ke tujuh, Bandung. Penerbit CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode kuantitatif kualitatif dan r & d*. Bandung. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Pelayanan jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

<http://www.slideshare.net/yoansantoso/jurnal-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-pengguna-jasa-parkir-studi-pada-mahasiswa-universitas-kanjuruhan-malang>