

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Strategi Pelayanan Terhadap kepuasan konsumen pada PT. Jasaraharja Putera Kota Gorontalo. Dari rumusan masalah yang penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :“ strategi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan kata lain bahwa semakin baik strategi pelayanan yang diberikan/diterapkan maka konsumen akan merasa puas dan akan menjadi loyal terhadap perusahaan”.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan disarankan:

1. Bagi PT. Jasaraharja Putera Kota Gorontalo diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik lagi, serti dalam memberikan pelayanan pada daya tanggap dan jaminan dengan memberikan kenyamanan kepada konsumen sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen seperti Strategi General, Pelayanan Prima, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kelima*. Bandung. Alfabeta,
- Aritonang, Lerbin R. 2005, *Kepuasan Pelanggan*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama,
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo
- Budi, Triton Prawira. 2006. *SPSS 13.0 Terapan Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/08/konsep-strategi-definisi-perumusan.html>. Di akses tanggal 30 agustus 2009
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, edisi 12*. Indonesia. PT Indeks
- Kotler, dan Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan*. Jakarta. PT Indeks
- Muttaqin, Ivan. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Semarang. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Undip
- Pratama, Andrew. 2011. *Analisis Pengaruh Dimensi Kualits Pelayanan, Terhadap Kepuasan Konsumen*. Makassar. Fakultas Ekonomi Unhas
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence Of Service Marketing Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Suad, Husnan. 2003. *Dasar-dasar Teori Portofolio Edisi Kedua*. Yogyakarta. AMP YKPN.

- Sulaiman, Wahid. 2002. *Statistik non-parametrik contoh kasus dan pemecahan dgn SPSS*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Cetakan Pertama*. Jakarta. Ghalia Indonesia,
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Strategi Bisnis Modern*. Yogyakarta. Andi Offset
- Umar, Husein. 2001. *Strategic Management in Action*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Widjojo dan Suardy. 2009. *Analisis Strategi Pelayanan oleh Front Liner dan Pengaruhnya kepada Kepuasan Nasabah*.
(<http://Jurnal.stiekesatuan.ac.id/index.php/jik>)