

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa 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  $\alpha$  sebesar 5%. Ini mengindikasikan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Aneka Teknik Mandiri Gorontalo. Nilai pengaruhnya sebesar 51,3%, hal tersebut terlihat dari koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya penentuan harga yang bersaing dalam meningkatkan daya beli konsumen. Sedangkan sisanya sebesar 48,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

#### **5.2 Saran**

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

1. Sebaiknya pihak CV Aneka Teknik Mandiri Gorontalo meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan.

2. Sebaiknya melakukan peningkatan kepuasan pelanggan dengan terus memaksimalkan segala bentuk pelayanan terutama dengan mengembangkan sikap emosional, harga yang ditawarkan dan hal-hal lainnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan rekonstruksi dari penelitian ini dengan menambah variabel lain yang berpotensi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 1998. *Prosedur Pendekatan Praktek*. Jakarta : Reneka Cipta
- Arikunto, S .2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Band, William A. 1991. *Creating value for customer : Designing and Implementation a Total Corporate Strategy*, John Walley and Sons Inc, Canada.
- Biki, M Muhsin. 2012. *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Cabang Gorontalo*. Skripsi Universitas Negeri Gorontalo.
- Djarwanto. 2000. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia
- Fandy Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran (Edisi 2)*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jogjakarta : Bayumedia Publishing.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi III, CV. Yogyakarta : Andi Offset
- Gaspersz, Vincent. 1997. "*Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*". PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Keempat*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, 2004. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Cap : Yogyakarta.
- Juran, J M. 1989. *Leadership for Quality*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta : Prenhallindo.

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid II. PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Andi: Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 jilid 1. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Karangany Sutisna.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, Zeithaml. 1988. "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*.
- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. PT Salemba Empat. Jakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineke Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ketujuh*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2002. *Statistik Dengan SPSS*. Jakarta : Elex Media kompulindo.
- Sari, Novita Melia. 2008. *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan: Studi Kasus pada Hotel Graha Gresik*. Skripsi Universitas Negeri Gorontalo.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Setiyawati, Antari. 2009. *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)*. Thesis Sarjana Program Magister Manajemen pada Universitas Di Ponegoro Semarang.

Sunarto, Riduwan. 2010. *Pengantar Statistika*. Cetakan Ketiga. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Sudirman, Yanti Dewi. 2011. *Pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan nasabah produk tabungan britama pada PT. Bank rakyat Indonesia (persero) tbk cabang A. Yani makassar*. Skripsi universita Sambratulangi.

Sugiyono.2011.“*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*”. Alfabeta: Bandung.