

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Toko Plaza Amanda Jaya Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Toko Plaza Amanda Jaya Kota Gorontalo dengan nilai koefisien determinasi sebesar 48,5%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 48,5% variabilitas kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas layanan Toko Plaza Amanda Jaya Kota Gorontalo, sedangkan sisanya sebesar 51,5% (100%-48,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini..

Kemudian berdasarkan hasil pengujian analisis jawaban responden, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan terletak pada kriteria yang baik dengan skor sebesar 79,2%. Hal ini menginterpretasikan bahwa para responden merasakan bahwa Toko Plaza Amanda Jaya Kota Gorontalo mampu untuk memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan dari pelanggan dalam pembelian ulang pada Toko Plaza Amanda Jaya Kota Gorontalo. Kemudian untuk variabel kepuasan pelanggan Toko Plaza Amanda Jaya Kota Gorontalo adalah sebesar 79,3%. Artinya, dalam hal kepuasan pelanggan, para pelanggan merasa puas untuk berbelanja pada Toko Amanda Jaya, sebab pada toko tersebut para karyawan telah mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

B. Saran

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

1. Sebaiknya pihak Toko Plaza Amanda Jaya Kota Gorontalo khususnya pimpinan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan motivasi kepada para karyawan dalam hal pelayanan.

Langkah konkrit yang perlu diperhatikan juga yang kesigapan dari karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan.

2. Kemudian bagi karyawan, untuk terus memberikan respon yang cepat kepada para pelanggan terutama mengenai harga yang tidak tertera pada barang ataupun harga yang sudah tidak sesuai lagi (ada harga baru atas produk yang sama).
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya mengembangkan penelitian ini dengan mengembangkan dan menambahkan variabel lain sebab dalam penelitian ini besar pengaruh hanya sebesar 48,5%. Variabel yang perlu jadi sorotan yakni variabel harga produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2002. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.
- Andi, 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama Yogyakarta.
- Aryani dan Rosinta (2010) “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.
- Gerson Ricard F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Jakarta : Ppm Anggota Alfabeta
- Hardiyati Ratih (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat : Jakarta
- Mannulang Ida (2008) “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan
- Ratminto, Atik Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- R.Wayne Pace, Don F Faules. 2006. Komunikasi Organisasi; Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Ridwan, Akdon (2007) Rumus dan Data dalam Analisis Statistika. Alfabeta Bandung
- Saifudin, Azwar. 1997 *Reliabilitas Dan Validitas* . Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta : Jakarta
- Tjiptano, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama

Triswandari Uchik (2011) “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur.