

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Instrumen yang digunakan yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili Komunikasi, dan Kualitas pelayanan sebagai variabel yang diteliti mendapatkan tanggapan yang “baik” dari responden, yang berarti komunikasi yang terjalin dan pelayanan yang dilaksanakan PT. Rezki Laifasto Gorontalo sudah cukup baik.
2. Uji koefisien regresi menghasilkan nilai  $t$  hitung sebesar 8,685 dan nilai  $t$  tabel sebesar 2,010 yang berarti Komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas pelayanan yang dilaksanakan PT. Rezki Laifasto Gorontalo. Dengan demikian hipotesis yang disusun diterima.
3. Variabel Komunikasi memiliki kontribusi sebesar 61,1% untuk mempengaruhi variabel Kualitas pelayanan PT. Rezki Laifasto Gorontalo, sementara sisanya sebesar 38,9% dari kualitas pelayanan memungkinkan untuk dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan:

1. Agar PT. Rezki Laifasto Gorontalo serta perusahaan lainnya yang fokus pada bidang pelayanan (distributor), dapat mempertimbangkan setiap kebijakan mengenai pengelolaan sumberdaya manusia perusahaan untuk lebih meningkatkan kapasitas perusahaan dalam rangka pemberian pelayanan yang berkualitas.
2. Agar penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi, referensi, dan masukan mengenai manajemen sumberdaya manusia perusahaan khususnya menyangkut komunikasi dan kualitas pelayanan.
3. Agar pihak lain seperti akademisi, profesional dapat mengacu pada penelitian ini, serta dapat menambah variabel lain seperti kepemimpinan, disiplin kerja, kompensasi sebagai variabel tambahan untuk menambah variasi ide, dan keluasan informasi yang membahas topik manajemen sumberdaya manusia.

## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Alma, Buchari. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Anton Athoillah. 2010. *Dasar dasar Manajemen*. Cetakan 1. Bandung : Pustaka Setia
- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran jasa*. Malang. Bayu Media
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Yogyakarta: Badan Penerbit BPFE.
- Handoko T. Hani, 2000. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.4
- Hani. Handoko, M.B.A. 2001. *Manajemen*. Edisi Ke II. Cetakan ke tujuh belas. Penerbit BPFE. Yogyakarta
- Juhaya S. Pradja. 2013. *Manajemen Perusahaan*. Bandung : Pustaka Setia
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mila Badriah. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan 1. Bandung : Pustaka Setia

- Robbins. Stephen P. Dan Coulter Mary, 2010. *Manajemen* (edisi kesepuluh) Jakarta : Erlangga
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rosady, Ruslan. 2007. *Manajemen Public Relations & Media komunikasi.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sadili Samsudin. M.M. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Cetakan 1. Bandung : Pustaka Setia
- Sri Wiludjeng S.P, 2007. *Pengantar Manajemen*, Graha Ilmu: Yogyakarta.
- , 2007. *Pengantar Manajemen.* Graha Ilmu : Yogyakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan Ke 14. Bandung : Alfabeta
- . 2014. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung : Alfabeta
- . 2014. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung : Alfabeta
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Cetakan Ke-1. Kembangan Jakarta Barat: PT Indeks

#### **Jurnal :**

- Ahmad , Fauziah. 2015.” Pengaruh Komunikasi Antarbudaya terhadap kualitas pelayanan” di akses pada tanggal 19 Februari 2017.
- Miftahun Ni'mah Suseno. 2012.”Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan kalimilk di kota jogjakarta” di akses pada tanggal 20 November 2015.

Mehri Etemadifard. 2013."Pengaruh komunikasi merek dan kualitas pelayanan" di akses pada tanggal 26 Februari 2016

Kartika, Maulidya Anggi. 2010." Pengaruh Komunikasi terhadap kualitas pelayanan Jln. Kopo Bihbul No. 166 Bandung" Diakses pada tanggal 24 Mei 2012.

Ramdani Priatna. 2007."Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan di kota Bandung"