

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan di PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo dan pengaruhnya bersifat positif. Semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan tersebut.

Hasil pengujian koefisien determinasi ditemukan bahwa nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,646. Nilai ini berarti bahwa sebesar 64,6% Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan. Dari nilai yang dihasilkan dari analisis regresi di atas, maka dapat pula disimpulkan bahwa variabel bebas telah mampu ataupun baik dalam menjelaskan atau memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat. Adapun pengaruh dari variabel lain terhadap Kepuasan pelanggan sebesar 35,4%. Faktor lain yakni bauran pemasaran yang meliputi kualitas produk, harga, promosi, serta lokasi

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan, maka saran yang ditawarkan oleh peneliti yakni bagi perusahaan ataupun manajemen perusahaan terus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan karena pelanggan yang puas atas pelayanan yang diberikan maka dampaknya

baik bagi perusahaan yang akan semakin tinggi minat masyarakat dalam melakukan pembelian pada perusahaan

Hasil yang signifikan menunjukkan pentingnya bagi perusahaan untuk terus memaksimalkan pelayanan terutama dalam ketersediaan sarana dan prasarana. Kemudian bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan penelitian ini dengan merekonstruksi analisis yang digunakan menjadi regresi berganda bahkan dilakukan hingga pada analisis jalur, moderasi hingga *Struktural Equation Modelling* agar hasilnya lebih berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Alma, Buchori. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hermawan, Asep. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia Media Sarana Indonesia
- Irawan. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cap: Yogyakarta.
- Kirom, Bahrul. 2012. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media
- Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sugiyono, 2012. *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sunjoyo, dkk. 2013. *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset (Program IBM SPSS 21.0)*. Bandung: Penerbit ALFABETA.

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

Jurnal:

Agbor, Janet Manyi. 2011. *The Relationship Between Customer Satisfaction And Service Quality: A Study Of Three Service Sectors In Umea*. Umea School of Business

Esmailpour.,et.,al. 2012. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Customers of Boushehr Bank Sepah as a Case Study*. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business* January 2012 vol 3, no 9.

Normasari, dkk. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, citra Perusahaan dan loyalitas konsumen Survei pada Tamu Konsumen yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember*

Permana, Magyar Slamet. 2013. "Pengaruh Country Of Origin , Brand Image, Dan Persepsi Kualitas Terhadap Intense Pembelian". Kertas Kerja. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana

Riduwan, 2007. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika cetakan ke-2*. Bandung. Alfabeta.

Saidani dan Arifin. 2012. Pengaruh kualitas produk dan kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen dan Minat beli pada ranch market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) |Vol. 3, No. 1*

Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.

Sigit dan Oktafani. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen pengguna jasa lapangan futsal (Studi Kasus Pada Ifi Futsal Bandung). *Jurnal Universitas Telkom*.

Syamsi. 2008. pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada siswa bimbingan dan konsultasi belajar Al Qolam Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor*