

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Instrumen yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel kepercayaan, dan kepuasan pelanggan Ammar CCTV Gorontalo yang disusun melalui kuisisioner mendapatkan tanggapan yang “baik” dari responden/ konsumen, dengan memperhatikan nilai rata-rata (mean). Namun hal tersebut belum dapat dikatakan sempurna mengingat masih banyak faktor lainnya yang menentukan.
2. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Ammar CCTV Gorontalo.
3. Hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa hipotesis penelitian terbukti dan diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima), dengan kontribusi variabel kepercayaan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan Ammar CCTV sebesar 34%, dan sisanya sebesar 66% memungkinkan untuk dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan:

1. Agar Ammar CCTV Gorontalo serta pihak penyedia jasa lainnya dapat mempertimbangkan setiap kebijakan mengenai strategi perusahaan dengan membangun tingkat kepercayaan perusahaan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan
2. Agar penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi, baik bagi perusahaan, akademisi, dan pihak lainnya yang membahas mengenai strategi pemasaran perusahaan khususnya menyangkut kepercayaan yang dibangun perusahaan.
3. Agar penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi pihak lain untuk dapat menambah variabel lainnya dan menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)" . *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* . Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. Semarang
- Azis, Asriel. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero). Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Giese, J. L. And J. A. Cote, 2000, *Defining Customer Satisfaction*, *Academy of Science Review*.
- H. Elrado, Molden, Kumadji Srikandi, dan Yulianto Edy (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 15 No. 2
- Irawan, Handi. 2004. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka, Jakarta
- Kotler, Philip, 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip. Alih Bahasa: Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid I. Jakarta: Erlangga
- Kusmayadi, Tatang, 2007, Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan, STIE STAN Indonesia mandiri, Jepara
- Laksana, Fajar. 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Lau, Geok Theng and Lee, Sook han. 2001. "Consumer Trust in Brand and The Link To Brand Loyalty". *Journal of Marketing Management*
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat
- Mowen, John, C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Rofiq, Ainur, 2007, Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce. Thesis. FPS. Universitas Brawijaya. Malang
- Simamora, Bilson. 2003, "Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel", Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama.
- Subiyantoro, Yohanes Y. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Minat Berperilaku (WOM) Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer STIKOM Surabaya). Surabaya
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif dan pemasaran kontemporer*. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono dan chandra. (2005). *Service Quality and Satisfaction* . Edisi 2. Andi, Yogyakarta

Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Amara Books : Jakarta

Winahyuningsih, Panca. 2010. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. ISSN : 19796889