

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Isimu Kabupaten Gorontalo. Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan serta dirasakan baik pula oleh konsumen maka kepuasan konsumen juga akan semakin besar bahkan akan berdampak pada kesetiaan konsumen terhadap perusahaan PT. Hasjrat Abadi Cabang Isimu Kabupaten Gorontalo. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,636. Nilai ini berarti bahwa sebesar 63,60% kepuasan konsumen pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Isimu Kabupaten Gorontalo dipengaruhi oleh strategi kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun pengaruh dari variabel lain terhadap kepuasan konsumen sebesar 37,40%. Adapun variabel lain tersebut yakni produk, *price* (harga), *place* (lokasi), *promotion* (promosi), *people* (orang), *physical evidence* dan proses.

#### 5.2 Saran

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

Sebaiknya PT. Hasjrat Abadi Cabang Isimu Kabupaten Gorontalo terus berupaya untuk memberikan dan melakukan strategi pemasaran yang lebih baik dalam rangka untuk meningkatkan persepsi baik dari

konsumen atas pelayanan. Kemudian melakukan inovasi pelayanan yang unik yang mudah diingat oleh konsumen sehingga akan menimbulkan loyalitas konsumen dalam melakukan pembelian dimana cara yang dapat dilakukan yakni pada hari-hari tertentu karyawan menggunakan pakaian yang unik atau ada tradisi unik yang menarik minat konsumen.

Sebagai perusahaan distributor kendaraan, sebaiknya PT. Hasjrat Abadi Cabang Isimu Kabupaten Gorontalo memberikan masukan dan saran kepada produsen matik Yamaha untuk terus melakukan inovasi pada mesin hingga desain produk sesuai dengan berbagai keluhan dari konsumen. Langkah ini akan memberikan dampak kepuasan secara keseluruhan kepada konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

Alma. 2011. Kepuasan Konsumen

Cote, Giese. 2000. *Komponen Kepuasan Konsumen*.

(<https://konsultasiskripsi.com/2020/09/25/komponen-kepuasan-konsumen-skripsi-dan-tesis/>)

Dibyantoro, Heri Setiawan, Nashirah Tamimi. 2014. Analisis Tingkat

Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Toko Buku

Anggrek Palembang.

(<https://www.bing.com/search?q=dipyantoro+heri+setiawan+dan+nashirah+tamimi+2014+analisis+tingkat+kepuasan+konsumen+atas+kualitas+pelayanan+pada+toko+buku+anggrek+palembang&cvid=9dd3f04ba9ab48108c34b341552119da&>)

Dwi Aliyah Apriyani sunarti. 2017. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

(<https://www.neliti.com/publications/189804/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-survei-pada-konsumen-the>)

Edward Gagah Purwana Taunay. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pelanggan. Kendari .

(<https://www.bing.com/search?q=Edward+Gagah+Purwana+Taunay.+2016.+Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Terhadap+Kepuasan+Pelanggan.+Kendari+&cvid=7933611ffb484c9d8d5468d28e68ea3d&FORM=ANAB01&PC=ACTS>)

Farida dan Mardikawati,. 2015. Kualitas Pelayanan

Gotes, Davis. 2015. Total Quality Manajemen.

(<https://www.bing.com/search?q=Goesh%2C+Davis.+2015.+Total+Quality+Manajemen.&cvid=b81d967bbc854119af93a17fb33e0ac4&FORM=ANAB01&PC=ACTS>)

Ghozali. 2005. Pengujian Realibilitas

Gummesson. 2012 Sumber Kualitas Pelayanan

Irum. 2016. Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi ketiga belas. Jakarta : Erlangga

Kotler Philip Dan Kevin Lane Keller. 2015. Manajemen Pemasaran. Edisi Ke Dua Belas. Jakarta, Indeks.

Modista Dea Sandi yaning kusuma parastiwi. 2017. Hubungan antara Presepsi Terhadap Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

(<https://www.bing.com/search?q=Modista+Dea+Sandi+yaning+kusuma+parastiwi.+2017.+Hubungan+antara+Presepsi+Terhadap+Kualitas+pelayanan+dengan+Kepuasan+Pelanggan.&go=Search&qs=ds&form=QBRE>)

Marry Bitner, Valarie Zeithaml. 2016. Kualitas Pelayanan Menurut Harapan Pelanggan.

(<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>)

Kolter, Keller. 2016. Bauran Pemasaran.

(<http://repository.unpas.ac.id/15630/4/Bab%202%20SA%20MIA.pdf>)

Kolter, Keller. 2016. Variable Dalam Kegiatan Pemasaran.

(<http://repository.unpas.ac.id/15630/4/Bab%202%20SA%20MIA.pdf>)

Kolter. 2016. Pengukuran Kepuasan Konsumen.

(<https://www.kajianpustaka.com/2016/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>)

Kolter, Philip dan Amstrong. 2012. Prinsip Of Marketing Jilid 1, Edisi ketiga belas. Jakarta : Erlangga.

Lewis dan Boms (2015) Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

(<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/7652/ab%202.pdf?sequence=10>)

Prof. Dr. Sugiono. 2017. Metode Penelitian. Edisi Ke Dua Puluh Lima.

Bandung : Alfabeta.

Parasuraman. 2016. Indikator kualitas pelayanan.

(<https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html>)

Sabar. 2015. Populasi dan Sampel

Sinambow dan Trang. 2015. Manajemen Pemasaran.

(<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/8898/ab%202.pdf?sequence=10>)

Sugiyono. 2015. Model Penelitian Kuantitatif. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2015. Dependent Variable.

([http://repository.upi.edu/35065/4/S\\_PEM-1500930\\_Chapter3.pdf](http://repository.upi.edu/35065/4/S_PEM-1500930_Chapter3.pdf))

Sugiyono. 2015. Teknik Pengumpulan Data.

(<http://repository.unpas.ac.id/30290/6/BAB%20III.pdf>)

Umar Harson. 2013. Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka  
Jakarta : Utama.

Sunyoto Danang. 2013. Kepuasan Konsumen

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>.

Tjiptono. 2011. Model Kepuasan Konsumen

Yamid. 2013. Kualitas Pelayanan.