

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Synsana Sejahtera Gorontalo dan mengetahui besaran dari variabel independen mempengaruhi variabel dependen tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah diuraikan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Synsana Sejahtera Gorontalo.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, variabel independen kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang cukup kuat terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Dan hasil R square menunjukkan kontribusi variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan, sementara sisanya berupa kontribusi dari faktor – faktor seperti keunggulan produk dan citra perusahaan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang baik maka semakin baik pula kepuasan pelanggan. Untuk PT. Synsana Sejahtera Gorontalo kualitas pelayanan telah diterapkan dengan baik, dibuktikan dengan jawaban responden dan juga hasil regresi, namun hal tersebut masih perlu ditingkatkan. Sehingga adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kiranya bagi pimpinan PT. Synsana Sejahtera Gorontalo agar memperhatikan karyawan yang sering melakukan keterlambatan pengiriman barang dagangan diberikan solusi agar kegiatan pengiriman barang dagangan tidak terjadi lagi.
2. Kiranya pimpinan PT. Synsana Sejahtera Gorontalo memberikan kesempatan bagi karyawan mengikuti pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sehingga tercipta sumber daya manusia yang handal serta mempunyai kinerja yang sangat baik dalam melayani pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti variabel kepuasan pelanggan, hendaknya harus diikuti sertakan faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti citra perusahaan dan keunggulan produk, sehingga data yang didapat akan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Eriyanto, 2007. *Teknik Sampling Analisis Opening Publik*, Lws, Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis dan disertasi ilmu manajemen*, Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, N. Supomo, B. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis, Edisi I*. Yogyakarta: BPF
- Juwandy, Handy Irawan, 2007. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P, 2002. *Manajemen pemasaran edisi I*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Phillip, 2007. *Manajemen pemasaran*, Edisi kedua jilid 1. PT. Indeks.
- Kotler, Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.

- Nasution, MN, 2004. *Manajemen Masa Terpadu*, Bogor: PT. Gahlia Indonesia hal 104.
- Ratminto dan Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelayar. Yogyakarta.
- Rangkuti, Fredy, 2004. *Riset Pemasaran, Cetakan Kelima*, PT. Gramedia Indeks.
- Riduwan, Drs. M.B.A dan Engkos Achmad Kuncoro, SE.MM, 2007. *Cara Menggunakan dan Memaknai analisis jalur (path analisis)*, Alfabeta, Bandung 40153.
- Schiffman, Kanuk, 2010. *Perilaku Konsumen, Edisi Ketujuh*, Penerbit Indeks.
- Sutopo dan Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN – RI.
- Supranto, Johannes, 1997. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Rineka Cipta.
- Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Swastha, Basu dan Irawan, 2000. *Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua, Cetakan kesebelas*, Liberty Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2001. *Strategi pemasaran*. Edisi pertama. Andi ofdet, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2003. *Metodologi Penelitian, Aplikasi Dalam Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Purwanto Asih, 2008. *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Yamaha Mio*. Skripsi: FE, UMS.

Wijaya, Tony, 2011. *Manajemen kualitas jasa*, PT. Indeks, Kembangan, Jakarta Barat.

Zeithaml, Valarie A. And Bitner, Mary Jo, 2002. *Service Marketing*, McGraw Hill Inc, Int'l edition, New York.

Londong, Dedi. 2012. [https://www.google.co.id/search?ie=UTF-8&client=ms-android-samsung-&source=andorid-browser&q=Landasan+teori+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+pelanggan&gws\\_rd=cr&ei=S821VeOrGoadugS0obCAQ](https://www.google.co.id/search?ie=UTF-8&client=ms-android-samsung-&source=andorid-browser&q=Landasan+teori+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+pelanggan&gws_rd=cr&ei=S821VeOrGoadugS0obCAQ).  
30 September 2012 (19:29)