

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk Kualitas Pelayanan diperoleh sebesar 10,995, sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan $n - k - 1 = 100 - 1 - 1 = 98$ sebesar 0,1966. Jika kedua nilai t ini dibandingkan maka nilai t_{hitung} masih lebih besar dibandingkan nilai t_{tabel} ($10,995 > 0,1966$) sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima artinya Kualitas Pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Mimoza Multimedia Kota Gorontalo. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Mimoza Multimedia maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan yang memakai jasa perusahaan tersebut. Ini dibuktikan dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka *R Square* adalah sebesar 0,552. Nilai ini merupakan bahwa sebesar 55,2% variabel Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti loyalitas pelanggan, citra merek, dan lain-lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Mimoza dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dikarenakan respon karyawan dalam mengatasi keluhan dan masalah dengan sangat baik walaupun jaringan yang dimiliki oleh PT. Mimoza masih perlu ditingkatkan lagi.

5.2 Saran

Disarankan pada PT. Mimoza Multimedia untuk mempertahankan kualitas pelayanannya. Khususnya mengenai Keandalan, dan daya tanggap karena kedua indikator tersebut merupakan indikator yang hasil tanggapan responden sangat baik, sedangkan dalam kaitannya dengan Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik harus lebih ditingkatkan lagi, sehingga kemudian kepuasan pelanggan akan lebih maksimal. Dan perusahaan perlu meningkatkan akses fiber optik dan kabel agar jaringan tv kabel dan internet yang dimiliki oleh PT. Mimoza Multimedia dapat menjamin kualitas yang lebih baik lagi. Diharapkan kepada pemimpin untuk selalu memberikan dorongan kepada karyawannya dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing agar bisa memberikan pelayanan kepada pelanggan lebih baik lagi. Serta kepada manajemen untuk lebih memperhatikan karyawannya, agar karyawan bisa lebih ramah dalam melayani pelanggan. Perusahaan perlu meningkatkan akses fiber optik dan kabel agar jaringan tv kabel dan internet yang dimiliki oleh PT. Mimoza Multimedia dapat menjamin kualitas yang lebih baik lagi. Penelitian yang diteliti oleh penulis hanya terbatas kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga untuk peneliti selanjutnya sebaiknya dapat menambah variabel lain yang berhubungan seperti variabel loyalitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Francis Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Aryani, Dwi., Febrina Rosinta.2010. “*Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.
- Arikunto,Suharmisi,2010,*Manajemen Penelitian*, Jakarta : Rajawali Prejs.
- Anggreini, Nunik. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pdam Di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tuding.*” *Tugas Akhir Program Magister (Tapm)*, 2016.
- Anwar, Sanusi. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat
- Assegaff, Mohammad. (2009). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada perusahaan Penerbangan PT. Garuda di kota Semarang). Semarang: Universitas Islam Sultan Agung. Ekobis vol.10 no.2 Juli 2009.
- Bernadet, Maryana. (2011). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada R Hotel. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- Dharmmesta, Basu Swastha., Handoko, T. Hani. 2013. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. Edisi Pertama. BPFE*, Yogyakarta.
- Engdaw, Besfat Dejen. 2020. “*The Impact Of Quality Public Service Delivery On Customer Satisfaction In Bahir Dar City Administration: The Case Of Ginbot 20 Sub-City.*” *International Journal Of Public Administration* 43(7): 644–54. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>.
- Giselda, Gretel dan Panjaitan, Tagor Muda. (2007). Analisis pengaruh kualitas layanan kepuasan konsumen Restoran Pulau dua. Jakarta: Jurnal Manajemen vol.2 no.1 Januari 2007.
- Gustriani, Rini, 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan Btn Batara*. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi* Vol. 2 (3):253-259. 13
- Tjiptono, Fandy. 2016 *Service Quality and Customer Satisfaction* Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014 *Service Quality and Customer Satisfaction* Yogyakarta : Penerbit Andi
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid Dua, Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Amstrong (2015), “*Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*” , England : Pearson Education, Inc

- Kotler, P Dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Korim, Bahrul (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2, Salemba Empat : Jakarta.
- Mulyapradana, Aria, Et Al. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Tempo Cabang Tegal.” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, Vol. 3, No. 1, 2020, Pp. 26–38, Doi:10.36778/Jesya.V3i1.115.
- Nurjaya. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bca Kantor Cabang Utama Cianjur Cabang Cianjur.” *Agroscience (Agsci)* 10(1): 12–20.
- Nallamalli, Udaya Bhaskar, and B.Raja Shekhar. 2011. “Impact of Service Quality on Apparel Retail Customer Satisfaction-A Study of Select Metropolitan City Hyderabad.” *Journal of Management Research* 3(2): 1–13.
- Pearce dan Robinson. 2016. *Manajemen Strategik Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Edisi Jilid satu.
- Ratih Harryati, 2010, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&B*, Cetakan Ke Delapan, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Manajemen Kuantitatif, Kualitatif, dan R & B*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2016 *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & B*. Bandung : Alfabeta.
- Stanton, William J., 2008, *Prinsip Pemasaran*, Jilid 2 , Edisi 7, Erlangga, Jakarta
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* Buku 2 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sakhaei, S. Fatemeh, Ahmad J. Afshari, and Ezzatollah Esmaili. 2014. “The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Internet Banking.” *Journal of Mathematics and Computer Science* 09(01): 33–40.
- Setiawan, Nasrullah, dkk, 2016. “Analisis Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Statistik (Studi Kasus Di Website E-Commerce Lazada)” Seminar Nasional IENACO, UII.
- Supranto, Johannes, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta: Jakarta

- Setyorini, Winarti. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Maltkota di Pangkalan Bun, 3(1), 167-178.
- Suardana, I Made. (2007). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mataram. Mataram: Jurnal Valid Vol. 4 No.1, April 2007
- Suputra, I Gusti Nyoman Kaler dan Wardita, I Wayan. (2008). Analisis Faktor-faktor penentu kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pemilik Member Card pada Pasar Swalayan Tiara Dewata Denpasar. Denpasar: Forum Manajemen, vol.6 no.1
- Widyana Verawaty Siregar, Syarifah Muthia Putri. 2020. 3 Rele (Rekayasa Elektrikal Dan Energi) : Jurnal Teknik Elektro *Studi Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Pln (Persero) Sebagai Perusahaan Penyedia Energi Listrik Monopoli.*
- Windarti, Ayu Oka. (2012). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Palembang”. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi Vol.2 No.1
- Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar , 12(1), 9-28.