

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima pembentukan kualitas layanan menjelaskan bahwa terdapat variabel yang berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan / kepastian), dan *emphaty* (empati). Sedangkan yang berpengaruh signifikan adalah variabel *reliability* (kehandalan) dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Imaji Abadi Palembang.

Dari hasil penelitian menggambarkan bahwa perusahaan CV. Imaji Abadi Palembang masih kurang memperhatikan pelanggan dari segi pelayanan dan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) juga masih lemah. Ini terlihat dari hasil penelitian yang telah didapatkan.

5.2 Saran

Beberapa saran dapat diberikan terkait penelitian yang telah dilakukan dan pengembangan penelitian selanjutnya :

- a. Penelitian ini dapat dikembangkan lagi dengan menambahkan jumlah responden dan melakukan pengujian secara terpisah berdasarkan karakteristik responden antara lain usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.
- b. Diharapkan dapat menambah variabel lain seperti variabel pembelian ulang dan variabel loyalitas pelanggan.
- c. Diharapkan pihak CV. Imaji Abadi Palembang dapat meningkatkan kinerja perusahaan dibagian *Tangibles* (bukti fisik), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan / Kepastian) dan *Emphaty* (Empati) yang dianggap belum memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.