

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Penelitian ini muncul karena keingintahuan mengenai bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan toko Saudara Ban.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian ini maka dapat disimpulkan:

1. Variabel yang terdapat dalam kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan toko Saudara Ban sebesar 96,2%.
2. Pada hasil uji T dan uji F, memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan kepuasan konsumen, yakni kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) sedangkan untuk variabel bukti fisik (*tangibles*) tidak mempengaruhi.

Variabel bukti langsung (*tangibles*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko Saudara Ban, karena pelanggan Saudara Ban cenderung lebih memperhatikan pelayanan dan tanggung jawab terhadap produk pada saat pemasangan, pemakaian ataupun keluhan produk (cacat produk) saat pemakaian.

Variabel kehandalan (*reliability*) mempengaruhi kepuasan pelanggan karena melayani dengan tepat, pelanggan ketepatan waktu, ketepatan dalam menjawab keluhan pelanggan, kesesuaian janji yang

memuaskan dan pelayanan yang baik terhadap pelanggan, yang membuat pelanggan dapat puas dalam pelayanan toko Saudara Ban

Variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena pelayanan terhadap konsumen dengan kesigapan terhadap kebutuhan dan keluhan, pemberian souvenir akan mendorong pelanggan puas terhadap pelayanan Saudara Ban.

Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena, dengan adanya jaminan, pelanggan merasa aman dan tidak meragukan lagi kualitas dari karyawan Saudara Ban.

Variabel perhatian (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan adanya perhatian karyawan Saudara Ban yang tanggap terhadap keluhan dan masalah pelanggan, serta dalam berkomunikasi karyawan Saudara Ban dapat lebih dekat sehingga dapat mengerti kemauan konsumen.

3. Dari hasil uji T, dapat kita tarik kesimpulan bahwa variabel jaminan (*assurance*) lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan Saudara Ban. Dengan nilai t hitung 8,869.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan maka yang dapat diberikan:

1. Pihak manajemen Saudara Ban perlu mempertahankan kualitas layanan hal ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko Saudara Ban.
2. Pihak manajemen perlu memperhatikan hal-hal yang berpengaruh dengan bukti fisik (tangible) yang akan menunjang terciptanya kualitas layanan yang lebih baik, seperti pengadaan mesin-mesin yang dapat menunjang proses pemasangan ban dan kepuasan pelanggan serta memperhatikan tempat parkir dan ruang tunggu pelanggan.