

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan analisis dan pembahasan, maka selanjutnya peneliti akan membuat simpulan dan saran.

A. Simpulan

1. Hasil analisis deskriptif untuk variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* menunjukkan bahwa rata-rata skor akhir yang diperoleh mendekati angka 4, yang berarti netral dan setuju.
2. Setelah melakukan pengujian hipotesis, maka kesimpulan yang dapat diberikan adalah untuk variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* setelah dilakukan uji t didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mitra kerja. Sedangkan untuk variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan mitra kerja.

B. Saran

1. Dari hasil analisis deskriptif diatas yang menunjukkan hasil akhirnya netral dan setuju, diharapkan PT. Sejahtera Intercon dapat mengevaluasi point-point pertanyaan pada setiap variabel agar dapat menjadi lebih baik lagi.

2. Dari hasil simpulan tersebut diatas, hasilnya menunjukkan bahwa variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mitra kerja. Hal ini tentu saja akan berdampak bagi kualitas jasa yang diberikan oleh PT. Sejahtera Intercon kepada mitra kerjanya. Untuk itu, PT. Sejahtera Intercon diharapkan dapat mempelajari hal-hal apa saja yang termasuk dalam daftar pertanyaan pada variabel *tangible* agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan demi menjaga hubungan dengan mitra kerja.