

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari hasil analisis yang dilakukan mengenai kualitas layanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mega Mandala Perkasa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil regresi dengan R square, dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel kualitas layanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 17,2% dan sisanya 82,8% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Dari hasil regresi dengan uji tabel F dan tabel t, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh/hubungan antara kualitas layanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **4.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan adalah kualitas layanan yang diberikan karyawan selama ini tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih baik.