

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil instrumen penelitian yang menganalisis tentang analisis variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan telah memperoleh beberapa temuan yaitu:

1. Variabel *realibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang dengan probabilitas sign. T sebesar 0,000 dengan t tabel 6,009.
2. Variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang dengan probabilitas sign. T sebesar 0,000 dengan t tabel -4,814
3. Variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang dengan probabilitas sign. T sebesar 0,000 dengan t tabel 20,572
4. Variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang dengan probabilitas sign. T sebesar 0,002 dengan t tabel 3,326
5. Variabel *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang dengan probabilitas sign. T sebesar -1,323 dengan t tabel -1,323.
6. Dari hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi yang dibentuk oleh peneliti dapat diterima secara statistic artinya variable bebas yakni *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* memberikan pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variable Y yaitu kepuasan pelanggan.

7. Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Ika Malang.

B. Saran/

1. Bagi Perusahaan

- a. Toko Ika sebagai toko besar yang sudah diketahui banyak orang harus bisa menjaga nama baik. Untuk bisa menjaga nama baik tersebut, tentu SDM merupakan faktor paling utama. Oleh karena itu, benar-benarlah menyeleksi karyawan baru, carilah karyawan yang benar-benar mau bekerja ditunjang dengan skill yang mumpuni disertai ketrampilan yang tinggi. Jika sudah mengangkat seorang karyawan, jagalah dan hargailah karyawan tersebut dengan baik.
- b. Pengawasan juga meruakan hal yang penting di samping rekrutmen. Penerimaan karyawan harus diimbangi dengan pengawasan yang baik dari pimpinan karena anak buah akan cenderung bekerja seenaknya tanpa pengawasan dari pimpinan.
- c. Pelanggan adalah faktor utama dalam berdagang. Tanpa pelanggan, tidak akan terjadi perdagangan. Oleh karena itu, jagalah pelanggan yang sudah ada dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan menjadi puas dan menjadi pelanggan yang loyal.

2. Bagi Peneliti Berikutnya

- a. Diharapkan peneliti menambah jumlah responden agar tidak terjadi penyimpangan model regresi
- b. Diharapkan peneliti berikutnya lebih bervariasi dengan menambah jumlah variable yang berhubungan dengan kualitas pelayanan

Daftar Pustaka

- Ali, Muhammad. 2006. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*. Cetakan Pertama. Pustaka Amani: Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002 . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andi: Yogyakarta

