

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran terhadap hasil penelitian.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang meliputi reliabilitas (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), serta bukti fisik (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan (bermakna) secara serentak (simultan) terhadap kepuasan pelanggan produk boneka di UD. Istana Boneka Tegal, dengan persamaan regresi linier
$$Y = -1.948 + 0.363 X_1 + 0.487 X_2 + 0.341 X_3 + 0.358 X_4 + 0.290 X_5$$
, dengan keeratan hubungan antar variabel sebesar 0.927 dan mempengaruhi kepuasan pelanggan produk boneka di UD. Istana Boneka Tegal hingga mencapai 86.0%. Sedangkan sisanya 14.0% ditentukan oleh faktor lain di luar persamaan model regresi.
2. Selanjutnya dari hasil uji t menunjukkan bahwa secara individual (parsial) ternyata ke-5 dimensi dari kualitas pelayanan yang meliputi reliabilitas (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), serta bukti fisik (X_5) juga mempunyai signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk boneka di UD. Istana Boneka Tegal.

3. Selanjutnya dari hasil analisis dapat diketahui bahwa dimensi yang paling berpengaruh secara dominan adalah kualitas pelayanan berupa daya tanggap (X_2) dengan sumbangan efektif sebesar 26.34% dan mampu memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan produk boneka di UD. Istana Boneka Tegal.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan hasil penelitian, dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini, diketahui bahwasanya kepuasan pelanggan produk boneka di UD. Istana Boneka Tegal, ternyata sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik. Oleh karena itu, maka untuk dapat meningkatkan omzet penjualan perusahaan, maka disarankan agar pihak perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga hal ini akan mempertahankan pelanggan lama untuk terus membeli produk perusahaan.
2. Penelitian lanjutan perlu dilakukan dengan memperluas dimensi yang diteliti maupun pengembangan indikator serta item lain yang diduga juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk boneka di UD. Istana Boneka Tegal, selain dimensi kualitas pelayanan yang meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik.
3. Dari penelitian yang telah dilakukan daya tanggap merupakan dimensi yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan, maka perusahaan disarankan agar

memberikan pelatihan kepada para karyawan sehingga karyawan dapat lebih memahami keinginan pelanggan, dan kondisi perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Nur. 2008. Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Grapari Telkomsel di Surakarta, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Alwi, Syafaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi Keunggulan Kompetitif*. edisi I. BPFE. Yogyakarta.
- Andrias, Bimantoro. 2004. *Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Kualitas Jasa Pelayanan RS. Panti Waluyo Sawahan Malang*. Skripsi tidak dipublikasikan : Universitas Katolik Widya Karya Malang.
- Febe, Tangka. 2007. *Pengaruh Layanan Berbasis Internet terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pelanggan Mahasiswa pada PT. Telkomsel Malang*. Skripsi tidak dipublikasikan : Universitas Katolik Widya Karya Malang.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 1. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok metodologi penelitian dan aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Hasibuan, Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Irawan, Handi. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran*. edisi 12. PT Indeks. Jakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. edisi I. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Priadana, H. Moh Sidik dan Saludin Muis. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rapa, Ardianus. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD "Dr. Saiful Anwar" Malang*. Skripsi tidak dipublikasikan : Universitas Katolik Widya Karya Malang.
- Rianse, Umar dan Abdi. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi : Teori dan Aplikasi*. edisi I. Alfabeta. Bandung.

- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Santoso,S. 2003. *Buku Statistik Multivariat*. Jakarta:Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Santoso,S. 2004. ***Buku Statistik Parametrik***. Cetakan keempat. Jakarta:Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Trenggonowati. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*.edisi III. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*.edisi I. ANDI. Yogyakarta.
- Wijaya, 2001, *Analisis Statistik dengan program SPSS 10.0*, Bandung:Penerbit Alfabeta.
- Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan*.edisi I. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa*.edisi II. EKONISIA. Yogyakarta.

