

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Digital Printing FIX, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Digital Printing FIX, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

- Data primer penelitian ini adalah hasil kuesioner yang disebarakan kepada 150 reponden. Data tersebut merupakan data pokok dimana analisisnya ditunjang oleh data-data sekunder yang analisisnya didapat dari hasil observasi di lapangan dan beberapa sumber pustaka untuk memperkuat dan memperdalam hasil analisis.
- Berdasarkan hasil analisis faktor pada tabel 4.39 menjelaskan bahwa semua item sudah valid pada faktor loading 0.45. Dari item tersebut dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut adalah dimensi *Tangibles* (VAR1, VAR2, VAR4, VAR5), *Realibility* (VAR6,VAR7 ,VAR8 ,VAR9 ,VAR10 ,VAR 11) *Responsiviness* (VAR12, VAR13, VAR14).

Sedangkan item pertanyaan VAR3, VAR15, VAR16, VAR17, VAR18, VAR19, VAR20, VAR21 dinilai tidak valid karena memiliki data yang menyimpang atau kosong sehingga item-item pernyataan tersebut tidak terpakai atau dibuang.

uji validitas menunjukkan bahwa hasil KMO sebesar 0.864 dan Sig. 0.000 menunjukkan bahwa terdapat kecukupan sampel sehingga analisis ini dapat dilanjutkan karena syarat KMO adalah $\geq 0,6$ dan nilai sig. ≤ 0.05 .

- Berdasarkan uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa hasil *cronbach's alpha* untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 0.900. Syarat mengenai uji reliabilitas adalah nilai *cronbach's alpha*, harus memiliki nilai lebih besar atau minimal sama dengan 0.6, sedangkan nilai *cronbach's alpha* harus memiliki nilai lebih besar daripada nilai *alpha if item deleted* secara keseluruhan. Pada hasil pengolahan reliabilitas kualitas layanan dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.6, dan nilai *alpha if item deleted* semuanya memiliki nilai lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai *cronbach's alpha*, itu artinya bahwa butir pertanyaan kualitas layanan tersebut *reliable*.
- Berdasarkan uji reliabilitas variabel kepuasan konsumen dapat dilihat bahwa hasil *cronbach's alpha* untuk kepuasan konsumen adalah sebesar 0.8625. Syarat mengenai uji reliabilitas adalah nilai *cronbach's alpha*,

harus memiliki nilai lebih besar atau minimal sama dengan 0.6, sedangkan nilai *cronbach's alpha* harus memiliki nilai lebih besar daripada nilai *alpha if item deleted* secara keseluruhan. Pada hasil pengolahan reliabilitas kepuasan konsumen dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.6, dan nilai *alpha if item deleted* semuanya memiliki nilai lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai *cronbach's alpha*, itu artinya bahwa butir pertanyaan kepuasan konsumen tersebut *reliable*.

- Pada Hipotesis tabel 4.4.2 bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen. Prosedur pengujian dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- H_0 = Tidak ada pengaruh pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen

- H_1 = Terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen.

- Tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$

- Kriteria penerimaan: H_0 ditolak apabila $\alpha < 0,05$

H_0 diterima apabila $\alpha > 0,05$

Berdasarkan tabel 4.4.2, dapat dilihat tingkat signifikansi kualitas sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $0,000 < 0.05$, maka dengan kata lain berpengaruh secara signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen.

- Berdasarkan uji regresi linier sederhana dapat dilihat bahwa pengaruh *Sercive Quality* Terhadap *Customer Statisfaction* adalah sebesar 25.2% dan sisanya 74.8% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Implikasi bagi Pihak Digital printing FIX

Dari penelitian ini didapatkan hasil, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Pihak Digital printing FIX hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan. Pada saat ini, kualitas pelayanan Digital printing FIX sudah cukup baik, namun alangkah lebih baik jika peningkatan kualitas pelayanan di lakukan perbaikan secara terus menerus, agar para konsumen semakin puas terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan, karena pada bisnis jasa, kualitas pelayanan adalah jantung kehidupan sebuah perusahaan, jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan dengan baik, maka bukan tidak mungkin kepuasan pelanggan akan menurun, akibatnya loyalitas pelanggan terhadap pihak Digital printing FIX menurun bahkan pelanggan mungkin saja berpindah menggunakan jasa layanan pesaing.

5.3 Keterbatasan dan Saran bagi penelitian mendatang

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dan kendala yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini, oleh karena itu peneliti merasa perlu untuk memberikan saran bagi penelitian selanjutnya, agar hasil penelitian selanjutnya lebih baik.

1. Penelitian ini hanya terbatas pada sampel di lingkungan sekitar Universitas Kristen Maranatha, sehingga hasil dari penelitian ini belum dapat di generalisasikan. Peneliti menyarankan, agar penelitian ini dapat di generalisasikan dengan lingkup penelitian yang diperluas.
2. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen misalnya, efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan, agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan konsumen.