

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

Dari hasil analisis dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa secara simultan (menyeluruh) variabel X (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan), namun pengaruh yang diberikan pada taraf yang sangat kecil dan tidak terlalu signifikan. Sedangkan dalam pengujian parsial yang mana penelitian membahas pengaruh subvariabel kualitas layanan (*Realibility, Tangibles, Responsiviness, Assurance dan Empaty*) terhadap kepuasan konsumen, seluruh subvariabel tidak memiliki pengaruh yang signifikan, hanya subvariabel *emphaty* yang peneliti anggap memiliki sedikit pengaruh terhadap kualitas layanan. Hal ini terjadi karena kombinasi jawaban para responden yang mayoritas menjawab setuju pada pertanyaan yang peneliti ajukan, sehingga data memiliki variasi yang monoton dan berpengaruh kurang baik dalam analisis regresi berganda.

Pada Penelitian ini ditemukan bahwa secara deskriptif kualitas layanan di tempat cuci baju centro memiliki kualitas yang bagus, sehingga pada penelitian ini ditemukan hasil yang sedikit bias pada pengujian regresi linear berganda, karena saat

ini pada tempat cuci baju centro tidak terdapat permasalahan dari segi kualitas layanan.

Kepuasan konsumen pada penelitian ini berada pada tingkat yang tinggi, mayoritas responden puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh tempat cuci baju centro. Ini artinya bahwa kualitas layanan yang dilakukan oleh tempat cuci baju centro sesuai dengan harapan pelanggan, yang mengakibatkan tingkat kepuasan konsumen tercapai dengan baik.

5.2 Implikasi bagi Pihak Laundry Centro

Pihak *Laundry Centro* hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan. Pada saat ini, kualitas pelayanan Laundry centro 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 Laundry Centro menurun bahkan pelanggan mungkin saja berpindah menggunakan jasa layanan pesaing. Tidak ada alat ukur yang mampu memberikan parameter yang pasti terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu kualitas layanan harus ditingkatkan secara terus menerus, bahkan bukan hanya ditingkatkan tetapi diperbaharui sesuai dengan perubahan zaman dan

teknologi yang ada sekarang, karena tidak dapat dipungkiri bahwa sifat dasar manusia tidak pernah merasa puas, sehingga penetapan standar kualitas layanan dari hari – kehari harus terus ditingkatkan. Pada contoh kasus sederhana, pada saat ini jasa cuci baju bisa dipesan melalui via telpon, namun belakangan ini teknologi berubah, penggunaan internet dan blackberry mau tidak mau memaksa pihak jasa layanan cuci baju centro mengikuti perubahan zaman dan keinginan para pelanggannya.

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.

3. Pada penelitian selanjutnya, alangkah baiknya jika objek penelitian merupakan tempat atau perusahaan yang sedang memiliki masalah dari segi kualitas layanan, sehingga hasil dari penelitian tidak bias, dan dapat diaplikasikan langsung untuk membantu permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan atau tempat tersebut.
4. Jumlah sampel hanya memenuhi jumlah minimum, yaitu hanya 100 sampel/responden. Peneliti menyarankan, untuk penelitian berikutnya, jika menggunakan instrumen kuesioner yang sama, hendaknya mengambil sampel sesuai dengan banyaknya butir pertanyaan dikali dengan angka lima untuk sampel minimum, dan dikali sepuluh untuk sampel maksimum, atau menggunakan rumus lain yang berlaku, agar jumlah sampel dapat mewakili populasinya.
5. Keterbatasan kemampuan peneliti dalam menterjemahkan bentuk kuesioner. Peneliti menyarankan, untuk penelitian selanjutnya penjelelasan bentuk kuesioner yang diadaptasi dari bahasa lain disajikan dengan kalimat dan bahasa yang mudah dimengerti oleh responden.