

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, dari mulai mengumpulkan data, mengolahnya, kemudian menyajikannya dalam bentuk tabel, maka penulis mencoba untuk menarik beberapa kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan PT Mitracool Sarana Utama terhadap kepuasan pelanggannya, yaitu:

- PT Mitracool Sarana Utama meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara meningkatkan kecepatan servis, cepat menanggapi keluhan pelanggan, tiba di tempat pelanggan tepat waktu, adanya kesesuaian servis dengan kebutuhan pelanggan, kemudahan dalam menghubungi perusahaan, harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan, adanya garansi servis, peralatan servis lengkap, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan, serta menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
- Secara umum responden telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT Mitracool Sarana Utama, ini terlihat dari jawaban responden dimana sebagian besar responden menjawab cukup puas atas faktor-faktor pelayanan yang diberikan oleh PT Mitracool Sarana Utama.
- Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan di bab sebelumnya, diketahui r_s sebesar 0,97 hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan terdapat korelasi yang sangat kuat,

sehingga dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan PT Mitracool Sarana Utama, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggannya dan dengan demikian pula sebaliknya. Hal ini didukung pula dengan diterimanya hipotesa yang telah diajukan penulis sebelumnya. Dan dari hasil uji signifikansi t diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $17,15924905 > 1,7341$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima.

- Perhitungan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh antara variabel x dengan variabel y adalah sebesar 94,24 %. Hal ini berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 94,24 % dan sisanya sebesar 5,76 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diukur.

5.2 Saran

Sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukan penulis, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi PT Mitracool Sarana Utama dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggannya dan menimbulkan pembelian ulang.

Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

- Dari hasil penelitian diketahui bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan terdapat korelasi yang sangat kuat, maka perusahaan harus terus memperbaiki, mempertahankan, atau bahkan meningkatkan

kualitas pelayanannya, apabila perusahaan tidak melakukannya maka konsumen bisa berpindah pada perusahaan lain.

- Keinginan dan kepuasan konsumen bersifat dinamis, maka perusahaan harus terus menerus melakukan survei maupun observasi kepada konsumen untuk mengetahui harapannya, karena perubahan harapan akan merubah kepuasannya pula.
- Memberikan pelatihan dan pengarahan kepada para karyawan agar mereka dapat melayani dan merespon keluhan dan saran dari konsumen. Selain itu perusahaan juga dapat memberikan penghargaan kepada karyawan yang dapat memberikan pelayanan yang baik, agar mereka lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.
- Melengkapi peralatan *service* agar dalam menjalankan pekerjaan menjadi lebih baik dan efektif.
- Meningkatkan keterampilan karyawan dalam kecepatan *service* agar pelanggan merasa puas.