

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil analisis pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. MULTIPLUS Bandung sebagai suatu tempat *business center* / pusat layanan bisnis merupakan tempat yang bagus penuh dengan berbagai fasilitas layanan jasa terutama yang lebih dikenal untuk jasa pemakaian internet / warnet. Fasilitas-fasilitas layanan jasa yang disediakan cukup beragam, lengkap, dan memudahkan konsumen / pelanggan untuk melakukan berbagai macam keperluan bisnis dalam satu tempat, seperti mengirimkan paket, memfotokopi surat-surat, dan mengirimkan *e-mail*. Lokasi dari MULTIPLUS ini cukup strategis karena terletak tepat di sebelah Universitas Kristen Maranatha yang ramai oleh para mahasiswanya yang aktif, dekat dengan pusat perbelanjaan, dekat dengan pintu tol, dan lain sebagainya, sehingga memungkinkan MULTIPLUS untuk banyak dikunjungi oleh konsumen / pelanggan.
2. Berdasarkan dari hasil analisis statistik data kuesioner yang telah diolah terlihat bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan dengan korelasi yang cukup lemah, yaitu sebesar 0,278. Hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan konsumen (variabel Y) memiliki pengaruh yang kecil / cukup lemah, yang berarti jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan

konsumen juga akan meningkat, tetapi pengaruhnya tidaklah terlalu besar. Besarnya pengaruh pelayanan ditunjukkan dengan hasil sebesar 7,73% yang artinya, pelayanan yang dilakukan oleh MULTIPLUS terhadap kepuasan konsumen / pelanggannya hanyalah berpengaruh kecil. Sedangkan sisanya sebesar 92,27% dipengaruhi oleh faktor lain.

3. Dari perhitungan uji signifikan, dengan tingkat $\alpha = 5\%$ diperoleh t hitung (2,01) lebih besar daripada t tabel (1,6772), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulannya yaitu, bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian survei dan kuesioner di lapangan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis mengajukan saran dan usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan MULTIPLUS yang diharapkan mungkin dapat bermanfaat. Adapun saran dan usulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mempertahankan dimensi pelayanan yang sudah sangat memuaskan pelanggan, kalau bisa lebih ditingkatkan lagi.
2. Untuk saat ini perlu diperbaiki atau ditingkatkan sistem jaringan internet MULTIPLUS agar akses internetnya dapat lebih cepat dan lancar, sehingga konsumen / pelanggan dapat merasa lebih puas dan setia untuk menggunakan jasa internetnya.

3. Melakukan program *training* dan evaluasi berkala terhadap karyawan atau staf-staf MULTIPLUS untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelanggan dapat merasa lebih puas.
4. Pihak MULTIPLUS sebaiknya lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya. Mungkin sesekali perlu dilakukannya suatu survei langsung kepada pelanggan atau mengaktifkan semacam suatu kotak saran dan kritik, sehingga kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dipenuhi.