

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

1. Pelaksanaan dimensi kualitas jasa pada PD. Wen Aksen sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah setuju (positif) pada saat diajukan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan.
2. Kepuasan yang dirasakan pelanggan selama mencetak di PD. Wen Aksen secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah setuju (positif) pada saat diajukan pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
3. Pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen ditunjukkan dengan adanya korelasi yang cukup kuat sebesar 0,6796 dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan selama mencetak di PD. Wen Aksen adalah 46,19 % dan sisanya dianggap sebagai faktor lain diluar dari penelitian. Adanya signifikansi antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variable Y (kepuasan pelanggan selama mencetak di PD. Wen Aksen) terbukti dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, maka $t_{hitung} > t_{tabel} = 4,9021 > 2,0484$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan kata lain terdapat hubungan yang positif antara

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan yang Mencetak di PD. Wen Aksen.

5.2 SARAN

1. Dengan telah dilakukan penelitian ini maka hendaknya PD. Wen Aksen dapat memahami kelebihan maupun kekurangan sebagai suatu perusahaan jasa percetakan.
2. PD. Wen Aksen diharapkan untuk mempertahankan kualitas jasa yang ada sekarang, bahkan lebih ditingkatkan lagi untuk memperoleh kepuasan yang lebih bagi para konsumennya.
3. Para karyawan sebaiknya mendapatkan pengarahan yang baik agar mereka memiliki keahlian yang baik pada saat melayani konsumen, karena karyawan yang memiliki keahlian yang baik diharapkan dapat melayani konsumen dengan baik pula dan memuaskan konsumennya.
4. Agar perusahaan tetap eksis dibidang usahanya, maka yang harus dilakukan adalah menaikkan kualitas produk atau jasanya. Hal ini diharapkan dapat memuaskan konsumen atau pelanggannya sehingga pada akhirnya akan dapat meningkatkan penjualan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.