

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai PT. L.J.HOOKER, maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai analisis korelasi, maka didapat  $r_s$  sebesar + 0,8476 dan hal ini berarti ada hubungan yang kuat menuju sempurna diantara kedua variabel yaitu antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan pada pengujian hipotesis dapat disimpulkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dimana nilai  $t$  hitung lebih besar daripada nilai  $t$  tabel. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan koefisien determinasi ( $k_d$ ), yaitu sebesar 71,84 % sedangkan sisanya sebesar 28,16 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain.
2. Untuk mengelola PT L.J.HOOKER ternyata membutuhkan hal – hal sebagai berikut :
  - a. Para marketing harus selalu siap untuk melayani para pelanggan yang datang sehingga para pelanggan tersebut akan merasa diperhatikan keinginan dan kebutuhannya.
  - b. Para marketing harus dapat selalu memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada para pelanggannya agar para pelanggan tersebut bisa mempercayai kualitas pelayanan dari PT L.J.HOOKER

- c. Membutuhkan persiapan – persiapan yang matang baik dari segi kuantitas maupun kualitas dari para marketing agar dapat melayani para pelanggan yang datang dengan sebaik – baiknya.
3. Kualitas yang diberikan oleh PT. L.J.HOOKER setelah penulis melakukan pengamatan langsung dan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengunjung, mereka rata – rata sudah puas dengan kualitas yang diberikan PT L.J.HOOKER, terbukti dari hasil perhitungan statistik dan kuesioner dari para pelanggan PT. L.J.HOOKER.

## **5.2 Saran**

1. Pimpinan dari PT. L.J.HOOKER diharapkan selalu memperhatikan para pegawainya dalam melayani pelanggan dan juga diharapkan untuk secara rutin memeriksa laporan keuangan dari PT. L.J.HOOKER, dan juga diharapkan agar pimpinan perusahaan memeriksa kekurangan dari pelayanan yang diberikan oleh PT . L.J.HOOKER agar pelayanan semakin baik sehingga para pelanggan akan merasa lebih puas lagi dan tidak berpindah perusahaan dan juga agar dapat menjadi pelanggan yang loyal.
2. PT. L.J.HOOKER perlu menjaga dan mempertahankan kualitas yang sudah diberikannya selama ini kepada para pelanggan dan ditingkatkan lebih baik lagi pelaksanaannya. Hal itu bisa dilakukan dengan mengundang para konsultan marketing yang lebih berpengalaman untuk memberikan pengarahan,

pengetahuan, motivasi kepada marketing perusahaan dan mengadakan meeting secara berkala untuk dapat bertukar pendapat diantara para marketing dan mendiskusikan masalah yang dihadapi.

3. Hendaknya diberikan pengarahan dan pelatihan yang lebih insentif kepada marketing agar lebih memberikan perhatian secara individu kepada pelanggannya, misalnya dengan mendengarkan kebutuhan mereka dan memberikan saran – saran yang berguna.