
BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, didapat r_s sebesar 0.64 yang terbukti bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan konsumen. Dimana jika dilihat dari koefisien determinasi didapat 40.96% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 50.04% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Dari pengamatan data mengenai gambaran umum responden dapat dilihat bahwa sebagian besar member TB. Twins adalah mahasiswa (dengan persentase 71%). Hal ini menggambarkan bahwa TB. Twins berhasil menjaring pasarnya yaitu kalangan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang bertempat tinggal maupun kost di sekitar kampus.
3. Pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan pada TB. Twins secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data dari hasil kuesioner yang telah diolah.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diharapkan akan dapat bermanfaat pada perusahaan, yaitu:

1. Dengan telah dilakukannya penelitian ini maka hendaknya TB. Twins dapat memahami kelebihan maupun kekurangannya sebagai suatu perusahaan jasa. TB. Twins diharapkan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang ada sekarang, bahkan lebih ditingkatkan lagi untuk memperoleh kepuasan daripada konsumennya.
2. TB. Twins harus lebih memperhatikan karyawannya, baik dalam hal memberikan pelatihan dalam menghadapi para pelanggan hingga kesejahteraan para karyawannya. Karena dengan mempunyai para karyawan yang berkualitas maka diharapkan para karyawan tersebut akan dapat melayani para konsumen dengan baik dan memuaskan konsumennya.
3. TB. Twins harus terus dapat meningkatkan kualitas produknya seperti komik, novel, majalah, tabloid, dan terus memberikan berbagai program / paket maupun keuntungan-keuntungan yang menarik bagi para *membrnya* sehingga dapat terus bersaing dan tentu pada akhirnya memenangkan persaingan yang ada.