

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk Uji Hipotesis 1, didapatkan nilai F hitung sebesar 156.966, dan nilai signifikansi sebesar 0.000. Dengan demikian, didapat bahwa nilai F hitung (156.966) lebih besar dari nilai F tabel (2.420). Selain itu, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang berarti signifikan  $\leq 0.05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Dengan demikian, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.
2. pengaruh secara bersama-sama antara variabel-variabel Kualitas Layanan (Keandalan (X1), Bukti fisik (X2), Daya tangkap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5)) terhadap Kepuasan pelanggan adalah sebesar 81.3%. sementara, sebanyak 18.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini
3. Diantara sub variabel kualitas layanan, didapatkan hasil sub variabel bukti fisik dan empati berpengaruh paling signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## 5.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan demikian, perusahaan Yogya Junction Riau diharapkan dapat meningkatkan Kualitas Layanan, dengan sasaran untuk dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen.

## 5.3. Keterbatasan penelitian

Peneliti menghadapi beberapa kendala dalam menyusun penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan dalam lingkungan Yogya Junction Riau
2. Penelitian ini hanya dilakukan terhadap variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen
3. Jumlah responden dalam penelitian ini hanya sejumlah 180 orang responden

## 5.4. Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Perusahaan Yogya Junction Riau sebagai penyedia layanan diharapkan dapat meningkatkan Kualitas Layanan, dengan sasaran untuk dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen

Perusahaan juga diharapkan dapat mempertahankan sub-variabel dengan nilai signifikan yang dominan (<5%) yaitu empati dan bukti fisik. Selain itu perusahaan harus mampu menaikan nilai nilai jaminan, daya

tangkap, dan keandalan agar pelanggan yang berkunjung semakin merasa nyaman, semakin tertarik, dan merasa puas untuk berkunjung ke Yogya Riau Junction Bandung. Dari segi kebersihan karyawan, kebersihan toko, cara penyampaian karyawan terhadap konsumen yang harus selalu ramah, dan komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen. Dengan demikian, dengan mempertahankan variabel yang belum dan sudah di pertahankan diharapkan perusahaan dapat terus dapat mempertahankan variabel Empati, Bukti Fisik yang saat ini sudah memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

