

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan uji hipotesis, Tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ , yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Pengaruh yang ada merupakan pengaruh positif, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima konsumen, maka akan semakin besar Kepuasan Pelanggan yang dihayati pengguna jasa *Zen family & reflexology* cabang Suria Sumantri Bandung.

Didapat bahwa pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 60.3%. Berdasarkan uji regresi berganda (Uji F), ditemukan bahwa sub Variabel Bentuk fisik (tangible), Keandalan (reliability), dan Empati (emphaty) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, sementara variabel Daya tanggap (responsive) dan Jaminan (assurance) diketahui tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

## 5.2. Implikasi manajerial

Peneliti dapat menyarankan kepada perusahaan *Zen family & reflexology* cabang Suria Sumantri Bandung, untuk dapat memastikan bahwa terjadi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

## 5.3. Keterbatasan penelitian

Keterbatasan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada jumlah responden sejumlah 70 orang responden.
2. Penelitian dilakukan di perusahaan *Zen family & reflexology* cabang Suria Sumantri Bandung.
3. Penelitian dilakukan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

## 5.4. Saran

Peneliti menyarankan kepada perusahaan *Zen family & reflexology* cabang Suria Sumantri Bandung untuk tetap dapat menjamin Kualitas Layanan, yang pada gilirannya dapat menjamin Kepuasan Pelanggan di kemudian hari. Dengan demikian, Semakin tingginya Kualitas Layanan, dapat mendorong Kepuasan Pelanggan, yang dapat menjadi dasar dari Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa *Zen family & reflexology* cabang Suria Sumantri Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa Bentuk fisik (tangible), Keandalan (reliability), dan Empati (emphaty) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna jasa *Zen family & reflexology* cabang Suria Sumantri Bandung. Dengan demikian, perusahaan harus dapat mempertahankan sub-variabel ini.

Sementara variabel Daya tanggap (responsive) dan Jaminan (assurance) diketahui tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Karena itu, peneliti perlu menyarankan bagi perusahaan *Zen family & reflexology* cabang Suria Sumantri Bandung untuk dapat terus meningkatkan kedua sub-variabel ini di kemudian hari.

