

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laundry Centro, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dengan persentase pengaruh sebesar 25.2%, sedangkan sisanya sebesar 74.8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

2. Kualitas layanan yang dirasakan para responden / pelanggan yang pernah menggunakan jasa layanan Laundry Centro tinggi. Para pelanggan merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan, hal ini terbukti dengan tingginya jawaban para responden yang mayoritas (54%) memberi pernyataan setuju mengenai pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan bahwa kualitas layanan di Laundry Centro baik.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 25.2%, sedangkan sisanya 74.8% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini mendukung pernyataan yang dinyatakan oleh Fandi Tjiptono dalam *Manajemen Jasa* (1996 : 54), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4. Berdasarkan data, dapat dilihat tingkat signifikansi kualitas sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa

H_0 = Tidak ada pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen

H_1 = Terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen. Tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$

5.2 Implikasi bagi Pihak Laundry Centro

Dari penelitian ini didapatkan hasil, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Pihak Laundry Centro hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan. Pada saat ini, kualitas pelayanan Laundry centro sudah cukup baik, namun alangkah lebih baik jika peningkatan kualitas pelayanan di lakukan perbaikan secara terus menerus, agar para konsumen

semakin puas terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan, karena pada bisnis jasa, kualitas pelayanan adalah jantung kehidupan sebuah perusahaan, jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan dengan baik, maka bukan tidak mungkin kepuasan pelanggan akan menurun, akibatnya loyalitas pelanggan terhadap pihak Laundry Centro menurun bahkan pelanggan mungkin saja berpindah menggunakan jasa layanan pesaing.

5.3 Keterbatasan dan Saran bagi penelitian mendatang

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dan kendala yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini, oleh karena itu peneliti merasa perlu untuk memberikan saran bagi penelitian selanjutnya, agar hasil penelitian selanjutnya lebih baik.

1. Penelitian ini hanya terbatas pada sampel di lingkungan sekitar Universitas Kristen Maranatha, sehingga hasil dari penelitian ini belum dapat di generalisasikan. Peneliti menyarankan, agar penelitian ini dapat di generalisasikan dengan lingkup penelitian yang diperluas.
2. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen misalnya, efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan, agar lebih melengkapi penelitian ini

karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan konsumen.