

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Empati terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$.

6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $F < 0,05$.
7. Pengaruh yang paling dominan variabel bebas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta adalah pengaruh variabel Empati karena koefisien betanya (*Standardized Coefficients*) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,352.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil yang peneliti temukan adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta maka disarankan untuk lebih meningkatkan informasi produk promo dengan cara menyebar brosur atau menghubungi pelanggan menggunakan media sosial karena selama ini setiap ada promo *customer* atau pelanggan tidak semua mendapat info promo tersebut dan melewatkannya.

2. Keandalan

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta maka disarankan untuk lebih meningkatkan pelayanan *service* dengan mengadakan *training* atau pelatihan disetiap

bulannya agar lebih menambah pengetahuan karyawan sehingga dapat meningkatkan dan mempercepat waktu proses dalam melayani pelanggan.

3. Daya Tanggap

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta maka disarankan untuk menambah ketersediaan karyawan untuk merespon pelanggan karena selama ini jumlah karyawannya terbatas.

4. Jaminan

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta maka disarankan untuk lebih meningkatkan tingkat keamanan pembayaran dengan menyediakan mesin EDC, karena selama ini pembayaran masih sistem *cash* ditempat.

5. Empati

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta maka disarankan untuk mempertahankan apa yang selama ini telah dilakukan oleh karyawan PT. Daya Kobelco dalam melayani pelanggan seperti kesabaran, pemahaman dan fokus terhadap pelanggan.