

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap variabel-variabel tentang pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Konsumen CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $F < 0,05$.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kehandalan, Daya Tanggap dan Jaminan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$.
3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik dan Empati secara parsial terhadap terhadap Kepuasan Konsumen CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$.

B. Saran

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

1. Bukti Fisik

Mengingat variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta maka disarankan kepada pihak CV. H&H untuk lebih memperhatikan hal – hal yang berkaitan dengan bukti fisik seperti daya tarik eksterior dan interior gallery serta kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan sehingga kepuasan konsumen terhadap variabel bukti fisik dapat tercipta.

2. Kehandalan

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa variabel Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta maka disarankan kepada pihak CV. H&H untuk terus menjaga dan meningkatkan kehandalan yang sudah ada seperti ketepatan waktu dalam memproduksi serta kompetensi karyawan dalam melayani konsumen

3. Daya Tanggap

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa variabel Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta maka disarankan kepada pihak CV. H&H untuk terus memperhatikan secara detail dan memberikan

perhatian yang berkaitan dengan keluhan konsumen atau proses dalam melakukan retur yang dilakukan konsumen sehingga diharapkan kepuasan konsumen terhadap CV. *H&H Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta dapat terus dipertahankan.

4. Jaminan

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa variabel Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen CV. *H&H Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta maka disarankan kepada pihak CV. H&H untuk selalu dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen dan karyawan tetap mempertahankan pola kerja selama ini, yaitu trampil dan senantiasa tetap meningkatkan dan menjaga kredibilitas.

5. Empati

Mengingat variabel Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen CV. *H&H Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta maka disarankan kepada pihak CV. H&H untuk lebih memperhatikan hal – hal yang berkaitan dengan empati seperti ketulusan dan kesabaran karyawan dalam melayani konsumen sehingga diharapkan dapat menciptakan kepuasan pelanggan terutama dalam hal empati.