

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 pada Manohara *Center Of Borobudur Study*. Maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Manohara *Center Of Borobudur Study*. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $F < 0,05$.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen pada Manohara *Center Of Borobudur Study*. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$.
3. Pengaruh paling dominan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah pengaruh variabel empati karena koefisien betanya (*Standardized Coefficients*) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,334

B. Saran

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

1. Bukti Fisik

Mengingat variabel Bukti Fisik yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada *Manohara Center Of Borobudur Study* maka disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di *Manohara Center Of Borobudur Study* ke arah yang lebih baik lagi serta membenahi interior kamar dengan menambah atau mengganti fasilitas yang baru, menjaga kebersihan kamar, karyawan dituntut agar selalu rapi mulai dengan mengajarkan cara berpakaian yang baik, merapikan rambut dan merias wajah.

2. Kehandalan

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa variabel Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada *Manohara Center Of Borobudur Study*, maka dari itu pihak *Manohara Center Of Borobudur Study* dapat lebih memperhatikan lagi kehandalan para karyawan terutama dalam hal sikap karyawan pada saat melayani konsumen dan kompetensi karyawan dalam melayani dan memberikan penjelasan kepada konsumen.

3. Daya Tanggap

Variabel Daya Tanggap dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada *Manohara Center Of Borobudur Study* maka dari itu diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan terutama dalam hal kecepatan menyelesaikan keluhan atau masalah konsumen oleh karyawan sehingga variabel daya tanggap akan terus

dinilai baik oleh konsumen sehingga dapat terciptanya Kepuasan Konsumen pada Manohara *Center Of Borobudur Study*.

4. Jaminan

Dari hasil penelitian ini variabel Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Manohara *Center Of Borobudur Study* maka dari itu pihak Manohara *Center Of Borobudur Study* dapat lebih meningkatkan jaminan terhadap konsumen terutama dalam hal kesopanan sikap dan tutur kata karyawan Manohara *Center Of Borobudur Study* dan terus mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap karyawan.

5. Empati

Dari hasil penelitian ini variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Manohara *Center Of Borobudur Study* maka dari itu empati seperti kepedulian karyawan, ketulusan karyawan, kesabaran karyawan lebih ditingkatkan kembali agar menunjang kepuasan konsumen.