

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengujian secara parsial menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (hanya indikator *Empathy*) terhadap kepuasan konsumen adalah signifikan positif, artinya bahwa apabila kualitas pelayanan tersebut lebih ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen pada CV. Granada.
2. Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Granada secara bersama-sama adalah signifikan positif, artinya secara bersama-sama kepuasan konsumen akan meningkat apabila kualitas pelayanan juga ditingkatkan.
3. Besaran pengaruh indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah 14,1% artinya 14,1% merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan sisanya sebesar 85,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang diluar penelitian ini.
4. *Empathy* (empati) merupakan variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen CV. Granada.

A. Saran

Adapun saran yang penulis ajukan sebagai berikut;

1. Hendaknya kualitas pelayanan tersebut harus ditingkatkan, terutama mengenai pengelolaan SDM yang dimiliki agar kinerja optimum, misalnya mengadakan pelatihan dan pengembangan karyawan.
2. Dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen, maka hendaknya pihak karyawan lebih ditingkatkan lagi dalam hal indikator yang terdapat kepeelayanan untuk nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Ida M, 2008, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT Garuda Indonesia studi kasus Bandara Polonia*. USU
- Kotler, Philip 2001, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Stanton, William J., 2000, *Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 7, Erlangga, Jakarta
- Sudartik, 2009, *Pengaruh kualitas pelayanan dan periklanan terhadap keputusan nasabah BPR Semarang Margatama*. Unnes
- Swastha, Basu, 2002, *Azas-azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Swasta, Basu, dan Ibnu Sukotjo W, 2002, *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi Ketiga, Liberty. Yogyakarta
- Swastha, Basu dan Irawan, 2003, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua, ANDI, Yogyakarta.
- Valentina Annisa, 2012, *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen studi kasus RS Cipto Mangun kusumo*. Undip