

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan setelah melalui tahapan pengumpulan data, pengolahan data analisis data Keandalan, Bukti Fisik, Garansi, Daya Tanggap, dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Graha Service Indonesia sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Graha Service Indonesia. Hal ini dikarenakan Keandalan sudah menjadi suatu keharusan atau kewajiban yang diinginkan oleh konsumen.
2. Bukti Fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Graha Service Indonesia. Hal ini dikarenakan Keandalan sudah menjadi suatu keharusan atau kewajiban yang diinginkan oleh konsumen.
3. Garansi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Graha Service Indonesia. Hal ini terjadi karena dengan kualitas mekanik yang baik dan berwawasan luas, secara langsung memberikan simultan kepada konsumen akan jaminan kualitas pelayanan yang baik. Sehingga akan memberikan rasa kepercayaan kepada konsumen bahwa keluhanya akan diselesaikan dengan baik. Hal inilah yang

menjadikan poin penting bagi PT Graha Service Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

4. Daya Tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Graha Service Indonesia. Hal ini dikarenakan Keandalan sudah menjadi suatu keharusan atau kewajiban yang diinginkan oleh konsumen.
5. Empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Graha Service Indonesia. Karena apabila pegawai menunjukkan sikap empati yaitu ikut memposisikan diri sebagai konsumen, maka konsumen akan merasa dihargai dan dilayani dengan baik.
6. Keandalan, Bukti Fisik, Garansi, Daya Tanggap, dan Empati secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan. Jika kelima aspek tersebut dapat dipenuhi oleh PT Graha service Indonesia, maka konsumen akan lebih merasa terlayani dengan sangat memuaskan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

- 1) PT Graha Service Indonesia diharapkan mampu meningkatkan keandalan, bukti fisik, garansi, empati kepada pelanggan atau konsumen supaya lebih terciptanya kepuasan dan kepercayaan kepada PT. Graha Service Indonesia.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya. diharapkan peneliti selanjutnya bisa menambah variabel bebas atau melakukan penelitian dengan variable yang lain untuk mengetahui variasi pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.3 Keterbatasan

Dalam penelitian ini masih adanya keterbatasan yang dapat digunakan sebagai acuan peneliti selanjutnya. Agar diperoleh hasil yang lebih baik.

1. Penelitian ini hanya dilakukan di PT Graha Service Indonesia.
2. Penelitian ini hanya meneliti variable independen Keandalan, Bukti Fisik, Garansi, Daya Tanggap, dan Empati terhadap variable dependen Kepuasan Pelanggan pada PT Graha Service Indonesia.
3. Penelitian ini hanya dilakukan selama satu bulan periode yaitu bulan Desember 2019.
4. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga data yang dihasilkan mempunyai kesempatan terjadinya bias. Kemungkinan terjadi bias disebabkan karena perbedaan persepsi antara peneliti dengan responden terkait soal yang diajukan.