

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 terhadap kepuasan konsumen adalah signifikan positif, artinya bahwa apabila kualitas pelayanan tersebut lebih ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan pengujian secara simultan Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan Batik Allusan Sleman Yogyakarta adalah signifikan positif, artinya secara bersama-sama kepuasan konsumen akan meningkat apabila kualitas pelayanan juga ditingkatkan.
3. *Empathy* (empati) merupakan variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan Batik Allusan Sleman Yogyakarta.

B. 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 kepelayanan untuk nasabah