

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,483 yang berarti Kualitas layanan mengakibatkan pengaruh terhadap Kepuasan konsumen sebesar 48,3% sedangkan sisanya 51,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.
2. Nilai Sig nya sebesar 0,000 yang dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Variabel X (Kualitas layanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Variabel Y (Kepuasan konsumen). Nilai koefisien regresi uji t 0,648 yang menunjukkan variabel X (kualitas layanan) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Y (Kepuasan konsumen). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 dapat diterima yang dimana berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel X (Kualitas Layanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut.:

5.2.1 Saran akademis

Bagi peneliti selanjutnya dapat diharapkan memberikan hasil yang lebih baik dengan memperkaya pengetahuan mengenai variabel-variabel lain yang

mempengaruhi Kepuasan konsumen dengan data-data terbaru yang sehubungan dengan isu yang berkembang. Dan agar lebih detail dan kreatif dalam memilih variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen suatu perusahaan.

5.2.2 Saran Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan jiniso sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Dan diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan untuk pelanggan Jiniso.