

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan di bab-bab sebelumnya, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk. Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli peneliti dapat menarik kesimpulan dan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

5.1 simpulan

1. Hasil analisis deskriptif terhadap variable kualitas pelayanan diperoleh rata-rata tanggapan responden secara keseluruhan dengan menggunakan lima indikator meliputi bukti fisik, keandalan daya tanggap, jaminan dan empati yang di gambarkan ke dalam 10 dimensi pernyataan di peroleh nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 81,1 dengan nilai rata-rata perindikator tertinggi terdapat pada indikator bukti fisik sebesar 85% sedangkan untuk rata-rata terendah terdapat pada indikator daya tanggap dan empati 79,5, selanjutnya untuk sub indikator tertinggi terdapat dalam butiran pertanyaan ke-1 dengan pernyataan Kebersihan dan kerapihan toko Alfamidi dengan presentase 88%, sedangkan untuk sub indikator terendah terdapat pada butir pernyataan Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan dengan presentase 78%.
2. Dari hasil *importance analisis*, indikator sub indikator terendah terdapat pada butir pernyataan Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan dan hal ini tentu harus menjadi sebuah perhatian untuk pihak perusahaan dalam memperbaiki kualitas pelayanan agar mampu memberikan kepuasan yang lebih baik lagi sesuai dengan harapan pelanggan alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.
3. Berdasarkan dari hasil tabel summary diketahui bahwasanya nilai R Square sebesar 0.881 atau setara dengan 81%, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas yaitu (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 81% sedangkan 19% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti. Jadi Kesimpulan uji analisis sederhana yaitu kualitas pelayanan (X) berpengaruh

positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan total pengaruh 81%. pengaruh positif ini bermakna semakin meningkat kualitas pelayanan yang di berikan oleh suatu perusahaan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh maka saran yang di kemukakan oleh peneliti sesuai dengan pembahasan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk. Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian variable kepuasan pelanggan alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli, terdapat kelemahan pada indikator keandalan (*Reliability*), maka di sarankan bagi alfamidi jalan yos sudarso 2 untuk melakukan training dan pengembangan karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan agar *performance* karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam memberikan pelayanan bisa lebih maksimal.
2. Dari hasil penelitian variabel kepuasan pelanggan alfamidi jalan yos sudarso 2 kota Gunungsitoli terdapat kelemahan pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) saran yang diberikan untuk alfamidijalan yos sudarso 2 adalah evaluasi secara rutin untuk memastikan bahwa karyawan telah memberikan pelayanan kepada pelanggan yang sudah menjadi standar kualitas perusahaan.
3. Hasil analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Terdapat kelemahan pada indikator Keandalan (*Reliability*) dan indikator bukti fisik (*tangible*) yang mengacu pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan sarana- prasana yang ada dilingkungan Alfamidi jalan yos sudarso 2 Kota Gunungsitoli. Saran yang diberikan untuk Alfamidi jalan yos sudarso 2 Kota Gunungsitoli adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan *training* kepada karyawan dan memastikan sarana dan prasana yang ada berjalan dengan baik agar tidak mengganggu kenyamanan konsumen pada saat berbelanja.

Penelitian ini hanya terbatas pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota Gunungsitoli, jumlah pengaruh

yang terbatas. Disarankan untuk dilakukan penelitian selanjutnya yang dapat mengurangi keterbatasan penelitian ini. Hasil penelitian ini dapat dijadikan saran oleh pihak perusahaan sebagai bahan untuk membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah khususnya pada pelayanan dan kepuasan konsumen yang ada pada Alfamidi jalan yos sudarso 2.