

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Tingkat kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ )) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Tingkat kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) memiliki berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.
2. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel empati mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel empati mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel empati mempunyai pengaruh yang dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap empati, karena variabel empati mempunyai pengaruh yang dominan dalam

mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu dengan memberikan perhatian terhadap setiap pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat.

2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

