

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang meliputi mudah dipahami, simpel dan mudah dipelajari. Jika fungsi mudah dipahami, simpel dan mudah dipelajari harusnya menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan positif terhadap Kepuasan Konsumen. Jika Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka Kepuasan Konsumen akan meningkat.

Berdasarkan hasil perhitungan untuk pengujian homogenitas varian Y atas X diperoleh nilai $x_{hitung} = 45,971$. Nilai tersebut lebih kecil dari pada nilai x_{tabel} ($\alpha : 0,05$ dk: 52) sebesar 91,67. Dengan demikian maka varian Y atas X berasal dari populasi yang mempunyai varian homogen.

2. Hasil Penelitian, ($a = 43.806$ positif, artinya jika tidak ada Kualitas Pelayanan maka kepuasan konsumen bernilai positif). $b_1 < 0$ atau bernilai 0.229 (positif), artinya Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil perhitungan diperoleh variabel Kualitas Pelayanan memiliki t hitung sebesar 1.699 lebih besar dari t tabel sebesar 1.670 dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Hipotesis diterima). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang meliputi mudah dipahami, simpel dan mudah dipelajari. Jika fungsi mudah dipahami, simpel dan mudah dipelajari harusnya menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan positif terhadap Kepuasan Konsumen. Jika Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka Kepuasan Konsumen akan meningkat

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang diberikan kepada Muhammadiyah Business Center Swalayan Metro adalah:

1. Saran yang ditinjau dari Kualitas Pelayanan, hendaknya lebih ditingkatkan lagi peranan Kualitas Pelayanan pada Muhammadiyah Bussines Center Swalayan Metro. Jika fungsi fleksibel dan mudah dipelajari dapat dibandingkan dan dapat dipahami harusnya menjadi faktor yang mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen.
2. Diharapkan untuk bisa melakukan penelitian dengan menggunakan variabel selain Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dengan Variabel lain sehingga diketahui kontribusi variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen lainnya dan lebih komprehensif.