

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Indo metro Surya Andola Kota Metro.
2. Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Indo metro Surya Andola Kota Metro
3. Kesigapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Indo metro Surya Andola Kota Metro
4. Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Indo metro Surya Andola Kota Metro
5. Jaminan dan kepastian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Indo metro Surya Andola Kota Metro
6. Bukti fisik, keandalan, kesigapan, empathy, jaminan dan kepastian secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Indo metro Surya Andola Kota Metro.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan, maka disarankan kepada perusahaan untuk:

1. Berdasarkan adanya pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan maka diharapkan pihak perusahaan melakukan peningkatan pada bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, produk yang disediakan

perusahaan, serta penampilan karyawan selama memberikan pelayanan pada pelanggan.

2. Berdasarkan adanya pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan maka diharapkan pihak perusahaan mengupayakan karyawan untuk lebih memberikan pelayanan yang terpercaya dan akurat, memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dan memperkecil adanya kesalahan dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan.
3. Berdasarkan adanya pengaruh kesigapan terhadap kepuasan pelanggan maka diharapkan para karyawan untuk dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan dengan baik.
4. Berdasarkan adanya pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan maka diharapkan para karyawan untuk dapat lebih meningkatkan rasa peduli dan kesediaan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pemahaman dan perhatian yang mendalam kepada pra pelanggan.
5. Berdasarkan adanya pengaruh jaminan dan kepastian terhadap kepuasan pelanggan maka diharapkan pihak perusahaan dapat meningkatkan ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan terhadap pelanggan.
6. Berdasarkan adanya pengaruh keseluruhan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka diharapkan pihak perusahaan melakukan perbaikan pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.