

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis data mengenai Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perum Damri di Kota Metro maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kehandalan secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada reliabilitas akan menyebabkan perubahan kepuasan konsumen artinya bahwa apabila dilakukan peningkatan dalam reliabilitas maka kepuasan konsumennya akan meningkat begitu pula sebaliknya. Jika terjadi penurunan dalam kehandalan karyawan maka kepuasan konsumen mengalami penurunan. Maka dari pihak perum damri diharapkan bisa meningkatkan indikator dari kehandalan karyawan seperti cara penyampaian jasa secara benar semenjak pertama, cara penyampaian jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, serta cara menyiapkan catatan/dokumen tanpa kesalahan. Indikator tersebut perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan konsumen akan meningkat
2. Jaminan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada jaminan pelayanan akan menyebabkan perubahan pada kepuasan konsumen artinya bahwa apabila dilakukan peningkatan dalam jaminan pelayanan maka kepuasan konsumennya akan meningkat.
3. Kehandalan dan jaminan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan kehandalan dan jaminan pelayanan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dapat disarankan sebagai berikut:

1. Kehandalan karyawan yang diberikan oleh Perum Damri di Kota Metro, belum maksimal sehingga kepuasan konsumen yang diberikan kurang optimal. Jadi Perum Damri di Kota Metro, perlu meningkatkan kehandalan terhadap masyarakat sehingga kepuasan konsumen yang diberikan optimal.
2. Jaminan pelayanan yang diberikan oleh Perum Damri di Kota Metro, sudah baik namun perlu adanya peningkatan agar nantinya bisa memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat melayani masyarakat secara cepat dan tepat.
3. Kehandalan dan jaminan pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang diberikan oleh Perum Damri di Kota Metro harus ditingkatkan lagi agar nantinya bisa memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan masyarakat secara cepat dan tepat.