

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis diatas, pada penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Secara simultan variabel bebas yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat sebesar 0,761 atau 76,1% dan sisanya 23,9% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
2. Secara parsial variabel bebas yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa.
3. Dari kelima variabel kualitas jasa yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang mempunyai pengaruh yang paling dominan adalah variabel empati, karena memiliki nilai  $t_{hitung}$  yang paling besar di bandingkan dengan nilai  $t_{hitung}$  variabel yang lain

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Peneliti menyadari masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini, namun berdasarkan hasil penelitian maka terdapat beberapa hal yang menurut peneliti perlu dilakukan oleh pihak perusahaan diantaranya;

1. Hendaknya CV. SIMPATI TAXI tetap mempertahankan dan meningkatkan perhatian/empati terhadap pelanggannya karena bagaimanapun juga perhatian/empati inilah yang memiliki kontribusi paling besar dalam mempengaruhi keputusan pemakaian jasa oleh konsumen.
2. Dalam kaitannya dengan bukti fisik, perusahaan perlu melakukan renovasi pada bangunan, melakukan penataan interior, memperbaiki dan menambah fasilitas. Penampilan petugas yang rapi dan bersih juga sangat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa yang akan ia gunakan, maka ada baiknya para petugas memakai pakaian seragam untuk menunjang penampilan dan memberikan kesan keseragaman.
3. Sebaiknya perusahaan berusaha mempertahankan kinerjanya dan senantiasa memperhatikan atribut yang berkaitan dengan kualitas jasa agar tercipta kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan.

### 5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain kualitas jasa yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen. Misalnya, menambahkan variabel harga ataupun promosi, agar lebih melengkapi penelitian ini, karena masih banyak variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi keputusan pemakaian jasa.