

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kejelasan anggaran.
2. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan dengan mediasi kejelasan anggaran.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan:

1. Peningkatan kualitas layanan terpadu baik itu dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat lebih di optimalkan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel lebih banyak maupun menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan penelitian ini.