

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang dilakukan melalui analisis regresi linear berganda antara variabel-variabel penyebab terhadap variabel akibat, pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangible*) terhadap kepuasan pelanggan D'Mover Car Wash Anduring Padang maka dapat disimpulkan beberapa hal:

1. Variabel *Reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Mover Car Wash Anduring Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi linear berganda dengan nilai sig sebesar $0,005 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik *Reliability*, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan D'Mover Car Wash Anduring Padang.
2. Variabel *Responsiveness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Mover Car Wash Anduring Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi linear berganda dengan nilai sig sebesar $0,374 > \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik *Responsiveness*, maka semakin menurun kepuasan pelanggan D'Mover Car Wash Anduring Padang.
3. Variabel *Assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Mover Car Wash Anduring Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi berganda dengan nilai sig sebesar $0,042 < \alpha = 0,05$.

Artinya semakin baik *Assurance*, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan D'Mover Car Wash Anduring Padang.

4. Variabel *Emphaty* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Mover Car Wash Anduring Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi linear berganda dengan nilai sig sebesar $0,005 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik *Emphaty*, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan D'Mover Car Wash Anduring Padang .
5. Variabel *Tangible* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Mover Car Wash Anduring Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi linear berganda dengan nilai sig sebesar $0,028 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik *Tangible*, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan D'Mover Car Wash Anduring Padang.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Disarankan pada D'Mover Car Wash Anduring Padang harus lebih meningkatkan lagi *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible*, terutama untuk variabel *responsiveness* harus ditingkatkan lagi pelayanannya seperti memberikan informasi yang jelas, menyambut karyawan yang datang dengan baik, meningkatkan lagi pemahaman karyawan agar lebih memahami keinginan pelanggan dan pelanggan jasa cucian tersebut menjadi pelanggan yang setia dan tidak berpindah pada perusahaan lain.

2. Bagi perusahaan hendaklah memperhatikan faktor-faktor yang dianggap penting dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan seperti berikan produk yang berkualitas, perhatikan harga maupun biaya yang ditawarkan pada pelanggan dan perhatikan faktor situasi atau kondisi yang dialami oleh pelanggan pada D'Mover Car Wash Anduring Padang.
3. Bagi peneliti selanjutnya, agar menggunakan faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kualitas produk, harga, dan keamanan pada D'Mover Car Wash Anduring Padang.
4. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa adanya kekurangan dan keterbatasan dari segi aspek kuesioner maka diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar menggunakan kuesioner yang berbeda dengan penelitian ini, yaitu *responsiveness* ditambah item pertanyaannya seperti kesediaan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan, kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan serta kesungguhan karyawan dalam melayani pelanggan dan sebagainya.