

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Menurut hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang dilakukan melalui analisis regresi berganda antara variabel-variabel penyebab terhadap variabel akibat, pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangible) terhadap kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang.

1. Variabel Reliability berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi berganda dengan nilai sig sebesar  $0,000 < = 0,05$  Artinya semakin baik Reliability, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang.
2. Variabel Responsiveness berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi berganda dengan nilai sig sebesar  $0,003 < = 0,05$  Artinya semakin baik Responsiveness, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang.
3. Variabel Assurance berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi berganda dengan nilai sig sebesar  $0,001$

$< = 0,05$  Artinya semakin baik Assurance, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang.

4. Variabel Emphaty berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi berganda dengan nilai sig sebesar 0, 013  $< = 0,05$ . Artinya semakin baik Emphaty, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang.

5. Variabel Tangible berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi berganda dengan nilai sig sebesar 0, 001  $< = 0,05$  Artinya semakin baik Tangible, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang.

6. Reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible secara berama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat sig sebesar  $0, 000 < = 0,05$

## **B.Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dari lima variabel yaitu Reliability( $X_1$ ), Responsiveness( $X_2$ ), Assurance( $X_3$ ), Emphaty( $X_4$ ), dan Tangible( $X_5$ ), semua variabel berpengaruh positif dan signifikan. Untuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Toko Perlengkapan Delima Padang. disarankan kepada pihak perusahaan untuk:

1. Disarankan Toko Perlengkapan Delima Padang harus lebih meningkatkan reliability dalam melayani pelanggan, seperti menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir di Toko Perlengkapan Delima Padang.
2. Toko Perlengkapan Delima Padang lebih meningkatkan Responsiveness dalam melayani pelanggan, seperti menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.
3. Disarankan Toko Perlengkapan Delima Padang agar lebih meningkatkan assurance dalam melayani pelanggan, seperti memberikan rasa aman terhadap pelanggan dalam melakukan transaksi.
4. Disarankan Toko Perlengkapan Delima Padang lebih meningkatkan empathy dalam melayani pelanggan, seperti karyawan tidak memandang status sosial pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan.
5. Disarankan Toko Perlengkapan Delima Padang lebih meningkatkan Tangible dalam melayani pelanggan, seperti Toko Perlengkapan Delima Padang mampu memberikan kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman terhadap pelanggan.
6. Disarankan Toko Perlengkapan Delima Padang harus lebih meningkatkan secara bersama-sama reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible dalam melayani pelanggan, agar

tercapainya kepuasan pelanggan di Toko Perlengkapan Delima Padang.

