

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Hasil uji koefisien determinasi *adjusted R square* sebesar 0,475 hal ini berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan *after sales service* sebesar 47,5%. Hal ini berarti kualitas pelayanan dan *after sales service* merupakan instrumen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada vendor starbucks coffee dan burger king.
2. Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t), hasil yang membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada vendor starbucks coffee dan burger king. Dengan didukung kejadian dilapangan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, pada karyawan / teknisi sudah baik dalam merespon keluhan dari pelanggan dan mempunyai pengetahuan yang lebih dibidangnya.
3. Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t), hasil yang membuktikan bahwa variabel *After Sales Service* (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan didukung kejadian dilapangan perusahaan memberikan garansi *spare part* sesuai dengan kebutuhan dan juga rekomendasi dari teknisi.
4. Berdasarkan pengujian secara simultan (uji f), hasil yang membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan *After Sales Service* (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). dengan didukung kejadian dilapangan bahwa pelanggan akan merasakan puas dalam dirinya jika mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik dari perusahaan, maka dari itu dengan pelayanan sudah baik yang diberikan ke vendor akan memberikan rasa percaya pelanggan ke perusahaan dan perusahaan harus terus melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka beberapa implikasi manajerial yang bisa diajukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk pemisahan tugas teknisi per *Area* lebih diperjelas, dikarenakan masih ada beberapa teknisi yang merangkap tugasnya.
2. Perusahaan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas dalam proses pelayanan ketersediaan barang dan garansi part dengan membuat kartu stock persediaan guna dapat melakukan pendataan terhadap barang atau spare part yang sering terjadi kerusakan pada mesin dan banyak dibutuhkan bagi semua toko. Karena terlihat masih rendahnya tanggapan responden pada ketersediaan *spare part* sistem *indent* yang diberikan oleh perusahaan.
3. Dan untuk aktivitas pemantauan terhadap pengendalian persediaan barang dagang bisa digunakan dengan melakukan *stock opname* 2 kali dalam 1 tahun.
4. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai motivasi, peluang, proses, permasalahan, serta kinerja dari pelayanan yang diberikan perusahaan kepada vendor yang bekerja sama.

5.3 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran-saran yang diajukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya adalah :

1. Bagi PT. Rotaryana Engineering
 - Hendaknya berusaha senantiasa memperhatikan kepuasan pelanggan dalam pelayanan dan pengadaan *spare part*. Hal ini dilakukan agar perusahaan tetap bisa bersaing dan tetap bertahan sebagai perusahaan penyedia jasa layanan yang diminati customer.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - Dalam melakukan penelitian variabel dapat ditambah (jumlah variabel bebasnya ditambah) sehingga diperoleh informasi

yang lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan penelitian berikutnya dapat lebih bermanfaat.

3. Bagi Pihak-pihak lainnya

- Pembaca dapat memberikan kritik dan masukan bagi penulisan untuk dapat diperbaiki dalam penelitian selanjutnya.
- Pembaca dapat melihat referensi yang mendukung penulisan skripsi ini sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pemahaman.

