

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat memberi kesimpulan yaitu:

1. Hasil Penelitian membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan yang dari *assurance* maka hasil uji regresi yang didapatkan koefisien regresi (X1) ialah dengan jumlah 0.440 ada pengaruh yang positif, *empathy* uji regresi didapatkan koefisien (X2) dengan jumlah 0.087 yang bermakna ada pengaruh yang positif antara *empathy* dengan kepuasan konsumen., *reliability* hasil uji regresi didapatkan koefisien (X3) dengan jumlah 0.083 yang bermakna ada pengaruh yang positif antara *reliability* dengan kepuasan konsumen., sedangkan *responsiveness* uji regresi didapatkan koefisien (X4) adalah 0.147 dan *tangible* hasil uji regresi didapatkan koefisien (X5) adalah 0.220 yang bermakna ada pengaruh yang positif berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap salesman dan pengiriman di PT Arta Boga Cemerlang.
2. Dari hasil analisis regresi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang dominan adalah *assurance* terhadap kepuasan pelanggan toko dengan jumlah 0,440 nilai yang tertinggi dari variable-variabel yang lainnya.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang mereka terima, tingkat kemudahan, besarnya harga barang, kemudahan informasi, kecepatan dan kecakapan pelayanan, dan tanggap terhadap keluhan pelanggan.

## 5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan adalah :

1. Mempertahankan *assurance* yaitu jaminan kepada pelanggan ketika barang yang di beli sudah expait/ kadaluarsa untuk bisa di tukarkan kembali dengan yang baru serta mempertahankan pengiriman tepat waktu yang di standarisasikan oleh perusahaan.
2. Meningkatkan kualitas sistem pelayanan salesman yaitu hubungan komunikasi yang baik, jelas dan dapat di mengerti terhadap pelanggan ketika menawarkan produk-produk perusahaan PT Arta Boga Cemerlang.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dan cepat tanggap saran pelanggan terhadap salesman agar tidak terjadi nya kekecewaan yang terulang kembali.

