

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Pada penelitian ini maka peneliti dapat menyimpulkan hasil dari penelitian sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini diketahui untuk hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah tergolong pada kategori kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,688. Dan untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen tergolong dalam kategori cukup dengan nilai sebesar 0,473 yang mengartikan bahwa 47,3% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan.
2. Dari hasil penelitian ini juga telah diketahui bahwa ternyata antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen masih memiliki *gap* atau jarak dengan total nilai selisih sebesar -0,49.
3. Dan dari penelitian ini juga diketahui untuk usulan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan memberikan *training hard skill* dan *soft skill* serta teguran atau hukuman kepada karyawan jika ada kesalahan dalam hal pelayanan kepada konsumen.

#### **5.2. Saran**

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Peneliti dalam hal ini menyarankan agar usulan yang diberikan oleh peneliti dapat dilakukan oleh pihak perusahaan guna meningkatkan kualitas pelayanan teknisi terhadap kepuasan konsumen.
2. Peneliti juga menyarankan untuk meningkatkan nilai-nilai kualitas pelayanan teknisi yang memiliki *gap* paling besar atau yang diartikan

memiliki nilai paling kecil diantara yang lainnya pada setiap dimensi *servqual*, yakni seperti teknisi berpakaian rapih dan sopan, menyelesaikan *trouble* dengan cepat dan benar, datang lebih awal dari waktu yang dijanjikan, memberikan rasa aman dan nyaman dengan apa yang dikerjakan, serta tidak mebeda-bedakan dalam pelayanan.

3. Peneliti juga berharap untuk penelitian berikutnya agar adanya penelitian analisis terkait hubungan dan pengaruh dari variabel-variabel lainnya selain kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang juga perlu diketahui oleh pihak perusahaan.

