

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Minimarket di Kelurahan Padurenan Kota Bekasi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai hasil uji t yang diperoleh yaitu nilai t-hitung sebesar  $9,449 > 1,66177$  (T tabel) dengan *sig.*  $0,000 < 0,05$  ( $\alpha$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama terbukti yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian harus terus memperhatikan Kualitas produk maupun Kualitas pelayanan yang ditawarkan dalam upaya meningkatkan Kepuasan pelanggan dan menciptakan Loyalitas pelanggan.
2. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H2 yang menyatakan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Minimarket di Kelurahan Padurenan Kota Bekasi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai hasil uji t yang diperoleh yaitu nilai t-hitung sebesar  $4,513 > 1,66177$  (t tabel) dengan *sig.*  $0,000 < 0,05$  ( $\alpha$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua terbukti yaitu fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka dari itu fasilitas sangatlah perlu di perhatikan dalam suatu pekerjaan. Fasilitas yang memadai dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H3 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelanggan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Minimarket di Kelurahan Padurenan Kota Bekasi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai

hasil uji f yang diperoleh yaitu nilai f-hitung sebesar  $51,372 > 3,10$  (F tabel) dengan nilai *sig.*  $0,000 < 0,05$  ( $\alpha$ ) atau nilai signifikansi kurang dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terbukti yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Masing-masing dari tingkat kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki peranan yang sangat penting terhadap penurunan kepuasan pelanggan.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa masukan yang bermanfaat untuk Minimarket di Kelurahan Padurenan Kota Bekasi dalam menentukan kebijakan Perusahaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan dimasa yang akan datang yakni sebagai berikut :

- a. Bagi penulis  
Dari penelitian ini diharapkan akan menambah ilmu pengetahuan dan penerapannya kedalam dunia praktek manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan
- b. Memberikan beberapa informasi kepada pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dapat menambah kepustakaan sebagai informasi bahan perbandingan bagi penelitian lain sebagai wujud Universitas Bhayangkara Jakarta Raya umumnya Fakultas Ekonomi pada khususnya program studi Manajemen.
- c. Bagi perusahaan  
Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.