

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **T. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, kualitas pelayanan berkorelasi dengan kepuasan konsumen dengan arah korelasi yang positif dengan hasil  $r_{xy} = 0,341$ , ( $p < 0,01$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen pada pelanggan. Sumbangan efektif penelitian ini sebesar 11,7%, sedangkan sisanya dapat dipengaruhi dari faktor lain yang dapat berkorelasi dengan variabel kepuasan konsumen.

#### **U. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan, yaitu:

1. Bagi Penyedia Jasa

Pihak penyedia jasa, atau perusahaan diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang telah dicapai, dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumennya. Hal tersebut dapat membuat para pelanggan Sehingga dapat meningkatkan kebutuhan layanan dari konsumen agar tetap setia kepada perusahaan.

2. Bagi penelitian selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya yang akan meneliti variabel yang serupa, diharapkan untuk lebih teliti dalam memilih subjek pada saat penggalian masalah dan latar belakang agar hasil penelitian optimal berkesinambungan dengan permasalahan yang telah dilakukan pada saat wawancara dan observasi.
- b. Peneliti diharapkan mampu mengondisikan subjek agar tetap nyaman dan tidak terburu-buru saat melakukan pengisian skala, sehingga dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melaksanakan penelitian pada faktor-faktor lain yang dapat berkorelasi dengan kepuasan konsumen misalnya loyalitas konsumen, *brand image*, dan lain-lain.

