

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN CITRAMART DI CITRA MANDIRI SEJAHTERA” dengan rumusan masalah yang dipaparkan pada bab 1 dan hasil pengujian analisis data serta pembahasan di jelaskan di bab IV sebelumnya maka, dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa masing-masing variabel pelayanan secara parsial variabel bukti fisik/*tangible* X1 dengan nilai sig. sebesar 0,021 ($0,021 < 0,05$), daya tanggap/*responsiveness* X3 dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 ($0,004 < 0,05$) dan empati/*emphaty* X5 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) yang berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen Y sedangkan variabel keandalan/*reliability* X2 dan jaminan/*assurance* X4 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y, hal ini diketahui bahwa nilai sig variabel X2 sebesar $0,354 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,932 < 1,985$ (t tabel) dan X4 nilai signifikansinya sebesar 0,413 ($0,413 > 0,05$) dan nilai t sebesar 0,822, $< 1,985$ (t tabel).
2. Diketahui bahwa dari Hasil pengujian analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat nilai f sebesar 50,627 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati (Kualitas Pelayanan) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap (Kepuasan Konsumen)”).

3. Diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar (r^2 square) = 0,715, atau 71,5% maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap variabel kepuasan konsumen secara bersama-sama sebesar 71,5% sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

5.1.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi pihak Citramart

- a) Berdasarkan pembahasan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran sebagai pelengkap untuk kualitas pelayanan Citramart ke masa depan sebaiknya pelayanan yang sudah baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi sehingga akan meningkatkan kepuasan kosumen. Terlebih lagi untuk memperhatikan variabel *emphaty* (perhatian) karena variabel ini yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.
- b) Berdasarkan kesimpulan diharapkan memperhatikan dan meningkatkan dua variabel keandalan/*reliability* dan Variabel jaminan/*assurance* dikarenakan kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. variabel keandalan/*reliability* yang perlu ditingkatkan meliputi kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, ketelitian, kemampuan dalam memberikan informasi yang dapat di mengerti oleh konsumen dan menunjukkan sikap tanggung jawab yang tulus jika pihak Citramart melakukan kesalahan. Sedangkan untuk variabel jaminan/*assurance* yang perlu ditingkatkan meliputi jaminan keamanan barang/jasa Citramart, kedisiplinan waktu yang telah disesuaikan dalam kesepakatan terhadap konsumen, tarif harga

di rak yang sesuai saat transaksi, kesesuaian transaksi barang yang di input dengan barang yang dibeli. Hal ini agar Citramart dapat mempertahankan dan meningkat kepuasan konsumennya.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

- a) Bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih dalam, dapat menambah variabel lainnya dalam penelitian yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, selain variabel yang digunakan dalam penelitian ini, seperti: loyalitas pelanggan, keputusan pembelian, kualitas produk, lokasi, dan harga
- b) Objek dalam penelitian ini juga terbatas pada satu objek saja, sehingga penelitian ini juga perlu dikembangkan kembali lagi dengan beberapa objek sejenis yang bertujuan untuk memperoleh hasil yang optimal dan mengetahui objek mana yang paling memiliki potensi kualitas pelayanan tertinggi khususnya pada variabel kepuasan konsumen.