

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Youngs Computer Yogyakarta. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 dan H_3 ditolak sedangkan H_2 diterima dengan pernyataan adanya pengaruh tetapi tidak secara signifikan pada kualitas pelayanan secara signifikansi terhadap kepuasan pelanggan di Youngs Computer Yogyakarta. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tersebut adalah 18% dan 82% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang diperoleh, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

a. Youngs Computer

Bagi pihak Youngs Computer diharapkan dapat mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki saat ini agar dapat meningkatkan pemasaran serta kepuasan pada pelanggan.

b. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat 2 variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain (kualitas produk, harga, loyalitas pelanggan, minat beli, atau yang lainnya) terutama yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

c. Bagi Akademisi

Peneliti berharap semoga dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel independent. Selain itu, peneliti berharap untuk topik ini dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat menimbulkan rasa keingintahuan untuk mengadakan penelitian lanjutan, terutama dengan cara

penyebaran kuesioner yang lebih luas guna untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

