

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Dilihat  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4.970 > 1.672$ ) dan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ . Artinya komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Reel Seven Organizer*.
2. Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Dilihat  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $7.101 > 1.672$ ) dan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ . Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Reel Seven Organizer*.
3. Berdasarkan hasil Uji F, nilai  $F_{hitung}$  sebesar 195.946 dengan tingkat signifikan 0.000 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3.16 pada tingkat kepercayaan 95% *alpha* 0.05 membuktikan bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  sedangkan tingkat signifikansinya sebesar 0.000 lebih kecil daripada *alpha* pada angka 0.05 atau taraf 5%. Artinya komunikasi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.873 menunjukkan bahwa secara bersama-sama, kemampuan dari variabel komunikasi dan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 87.3% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini sebesar 12.7%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat kepada perusahaan *Reel Seven Organizer* atau pihak lain sebagai berikut:

1. *Reel Seven Organizer* perlu meningkatkan komunikasi yang baik dengan pelanggan sebaiknya dilakukan koordinasi internal antara *Reel Seven Organizer* dan pelanggan secara langsung untuk memberikan penjelasan secara detail membahas sebuah konsep *event*.
2. *Reel Seven Organizer* perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik dengan cara melakukan konfirmasi pada pelanggan dalam segala hal seperti memberikan gambar kerja secara detail dan memiliki fasilitas kantor yang baik karena kantor *Reel Seven Organizer* tidak mempunyai ruang khusus untuk meeting dengan pelanggan hendaknya *Reel Seven Organizer* menyediakan ruang meeting yang ada AC agar pelanggan merasa nyaman dalam membahas *project*.
3. Bagi peneliti diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain diluar variabel yang ada dalam penelitian ini dan teknik analisis data lain sehingga memperoleh hasil yang lebih bervariasi untuk kepuasan pelanggan.