

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian yang telah penulis bahas pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan dan memberikan saran sebagai masukan yang mungkin akan bermanfaat bagi PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun.

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Hubungan antara dimensi kualitas pelayanan jasa pada PT Wahana Wirawan Palembang Cabang demang Lebar Daun berdasarkan hasil pengujian nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) menunjukkan bahwa 0,657 atau 65,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian, sedangkan sisanya yaitu sebesar 34,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
2. Dimensi kualitas pelayanan jasa yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah dimensi kehandalan/*reliability* (X_2) dengan nilai regresi sebesar 0,377 atau 37,7%. Ini berarti persepsi pelanggan kualitas layanan dimensi kehandalan/*reliability* (X_2) memberikan pengaruh yang paling besar dibandingkan persepsi pelanggan terhadap dimensi kualitas layanan lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran yang dapat diharapkan bermanfaat bagi pihak perusahaan dalam upaya terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan pelanggan. Adapun saran yang diberikan, antara lain yaitu:

1. PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang memiliki persentase rendah yakni pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dan dimensi *Assurance* (jaminan). Untuk dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan diharapkan dapat merespon kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat serta karyawan harus selalu siap sedia membantu pelanggan apabila pelanggan mengalami kesulitan. Untuk dimensi *Assurance* (jaminan) karyawan harus lebih bersikap sopan dan sabar dalam berinteraksi dengan para pelanggan serta kemampuan dan pengetahuan karyawan perlu ditingkatkan dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan.
2. Untuk dimensi yang telah memenuhi kepuasan pelanggan yakni variabel *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan) dan variabel *Empathy* (perhatian) terus dijaga dan ditingkatkan agar pelanggan tetap merasa puas.