

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan:

1. Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada warnet PTS adalah sebesar 22,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Secara uji t (parsial) menyatakan bahwa
 - a. t hitung dari indikator bukti fisik adalah $1,654 < t$ tabel adalah 2,00. Ini berarti dimensi bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 - b. Indikator kehandalan t hitungnyanya adalah $2,084 > t$ tabel adalah 2,00. Ini berarti dimensi kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 - c. Indikator daya tanggap t hitungnyanya adalah $-0,654 < t$ tabel adalah 2,00. Ini berarti dimensi daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.
 - d. Indikator jaminan t hitungnyanya adalah $3,281 > t$ tabel adalah 2,00. Ini berarti dimensi jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 - e. Indikator empati t hitungnyanya adalah $1,285 < t$ tabel adalah 2,00. Ini berarti dimensi empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Uji f (Anova) digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dimana, f hitungnya adalah sebesar 5,415, dimana f hitung lebih besar dari f tabel ($5,415 > 2,81$), ini berarti ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada warnet PTS.

5.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada warnet PTS yang paling dominan adalah dimensi jaminan (X4) dengan koefisien regresinya sebesar 0,496, bila dipersentasekan sebesar 49,6%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pelanggan terjadi sangat dominan dipengaruhi oleh adanya keamanan oleh warnet atas barang yang dibawa pelanggan, pegawai Warnet PTS selalu bersikap sopan dan sabar kepada pelanggan, kemampuan karyawan dalam menjawab setiap pertanyaan dari pelanggan, karyawan mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan pelanggan, dan keamanan Kendaraan yang berada di lingkungan warnet PTS.

5.2 Saran

Saran bagi warnet PTS adalah sebagai berikut:

1. Warnet PTS sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa terutama pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, dan empati, misalkan lebih memaksimalkan perhatian secara individual agar mereka merasa nyaman berada di warnet PTS, contohnya untuk dimensi bukti fisik, warnet PTS harus memperbaiki jaringan internetnya agar tidak lambat dan pelanggan merasa puas, untuk dimensi daya tanggap warnet PTS harus memberikan ketanggapan dalam melayani keinginan pelanggannya, dan untuk dimensi empati warnet PTS harus

memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan seperti menyapa para pengunjung yang datang.

2. Warnet PTS harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu dimensi kehandalan dan dimensi jaminan dengan cara memberi pelayanan yang semaksimal mungkin terhadap pelanggan seperti keakuratan pengananan kasir dalam melakukan pembayaran, adanya keamanan atas barang yang dibawa oleh pengunjung warnet tersebut.