

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Nyata Grafika Media Surakarta, dapat dibuat persamaan regresi linier Y sebagai berikut :

$$Y = 4,932 + 0,239X_1 + 0,207X_2 + 0,327X_3 - 0,410X_4 + 0,194X_5 + 1,569$$

Artinya variabel independen yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, variabel *assurance* ($X_3=0,327$) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian *reliability* ($X_1=0,239$), *tangible* ($X_5=0,194$), *responsiveness* ($X_2=0,207$), sementara *emphaty* ($X_4=-0,410$) menjadi faktor terendah yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Dari lima variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan PT. Nyata Grafika Media Surakarta, variabel yang paling dominan adalah variabel *assurance* yaitu sebesar 0,327.

B. Saran

Agar PT. Nyata Grafika Media Surakarta bisa lebih meningkatkan kepuasan pelanggan maka perlu melakukan beberapa langkah sebagai berikut :

1. *Assurance* mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan. Indikator jaminan yang dominan adalah karyawan trampil dan mempunyai pengetahuan yang memadai. Untuk itu, sebaiknya karyawan tetap mempertahankan pola kerja selama ini, yaitu trampil dan senantiasa tetap meningkatkan pengetahuannya yang salah satunya dapat diperoleh melalui berbagai pelatihan yang diadakan oleh perusahaan.
2. *Responsiveness* mempunyai pengaruh terbesar kedua terhadap kepuasan pelanggan. Indikator daya tanggap yang dominan adalah kecepatan karyawan dalam melayani kepentingan pelanggan serta kemampuan dan kemauan karyawan menjalin komunikasi. Untuk itu, sebaiknya karyawan lebih cepat dalam melayani pelanggan, seperti perlu ada bagian *customer service* yang bertugas mengatasi keluhan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan serta bertugas memberikan informasi kepada pelanggan yang berkaitan dengan pembayaran tagihan, dan karyawan yang bertugas di bagian *customer service* harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik sehingga bisa lancar dalam berkomunikasi dengan pelanggan.
3. *Tangible* mempunyai pengaruh terbesar ketiga terhadap kepuasan pelanggan. Indikator bukti fisik yang dominan adalah ruang interior dan eksterior dan kebersihan ruang pelayanan. Untuk itu sebaiknya dalam melakukan penataan interior dan eksterior tetap rapi, seperti, kursi untuk

tempat duduk pelanggan ditata secara per baris sehingga lebih rapi serta setiap ruangan selalu dibersihkan setiap saat agar terlihat bersih dan menggunakan teknologi yang lebih canggih dalam memberikan pelayanan seperti penggunaan nomor antrian secara elektronik.

4. Sebaiknya perusahaan berusaha mempertahankan kinerjanya dan senantiasa memperhatikan atribut yang memengaruhi kepuasan pelanggan agar tercipta kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan.