

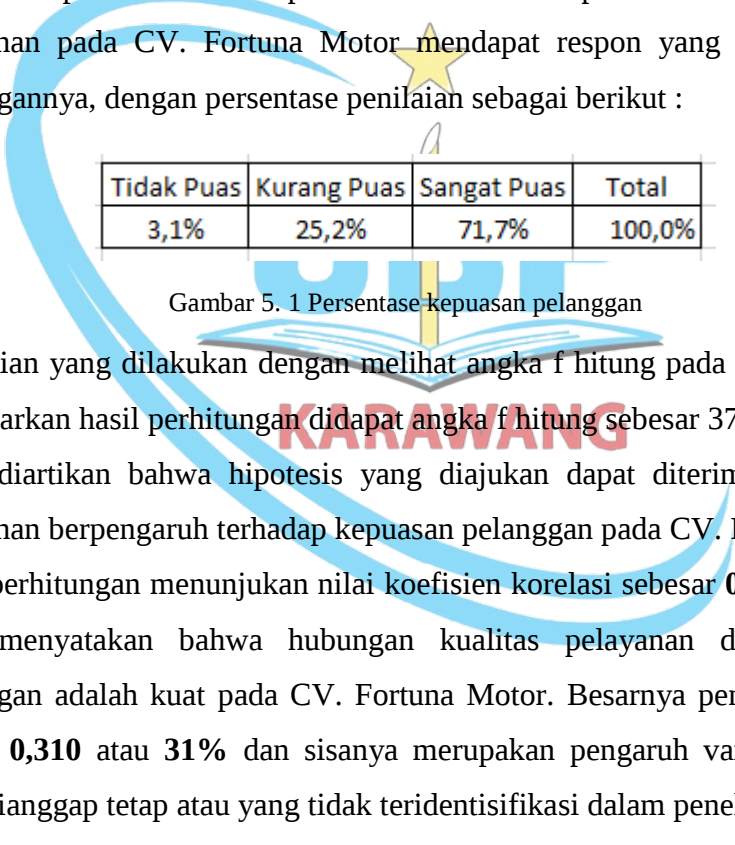
BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa penelitian hipotesis yang dilakukan diterima yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Fortuna Motor. Hal ini berdasarkan pada :

1. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa penilaian mengenai kualitas pelayanan pada CV. Fortuna Motor mendapat respon yang positif dari para pelanggannya, dengan persentase penilaian sebagai berikut :



Tidak Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Total
3,1%	25,2%	71,7%	100,0%

Gambar 5. 1 Persentase kepuasan pelanggan

2. Pengujian yang dilakukan dengan melihat angka f hitung pada tabel anova ssps. Berdasarkan hasil perhitungan didapat angka f hitung sebesar $37,738 > 3,95$ yang dapat diartikan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Fortuna Motor.
3. Hasil perhitungan menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar **0,557** atau **55,7%** yang menyatakan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah kuat pada CV. Fortuna Motor. Besarnya pengaruh sebesar R square **0,310** atau **31%** dan sisanya merupakan pengaruh variabel bebas lain yang dianggap tetap atau yang tidak teridentifikasi dalam penelitian ini.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

1. CV. Fortuna Motor dapat menghidupkan lagi semangat kerja dan keeratan karyawan dengan mengadakan acara seperti *family gathering* agar karyawan tidak merasa bosan dan jenuh terhadap rutinitas sehari-hari.
2. Pimpinan perusahaan juga harus dapat lebih demokratis dalam melibatkan karyawan, agar karyawan juga merasa dihargai dan dibutuhkan oleh perusahaan yang diharapkan pula dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan jasa yang diberikan karyawan CV. Fortuna Motor secara efektif.
3. Perusahaan sebaiknya dalam merekrutmen karyawan tidak secara asal-asalan. Karena seorang karyawan harus sesuai ahli dan bidang yang dimilikinya, sehingga karyawan tepat dengan pekerjaannya.

5.2.2 Bagi peneliti selanjutnya

1. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan analisis lebih dalam, mengenai rekomendasi perbaikan variabel x (kualitas pelayanan) dan variabel y (kepuasan pelanggan) yang tepat bagi CV. Fortuna Motor guna menjawab permasalahan Kepuasan bagi Pelanggan.