

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan data yang didapat dan hasil pengujian yang telah dilakukan sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai thitung sebesar 0,604 dengan signifikansi $0,547 > 0,05$, nilai terhitung lebih besar dibandingkan nilai tabel ($0,604 > 1,98498$), koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,31 atau 31 %. maka hipotesis ditolak yang berarti bahwa variabel persepsi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
2. regresi berganda pada variabel harapan (X_2) sebesar 0,581 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t $5,088 > t$ tabel sebesar 1,98498 yang berarti hipotesis diterima.
3. hasil uji regresi linear berganda pada *service excellence* sebesar 0,381 yang artinya ada pengaruh pada kepuasan pelanggan yang signifikan. Selain itu hasil signifikansi dengan uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung $4,884 > t$ tabel 1,98498 yang artinya hipotesis diterima

Harapan dan *service excellence* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan . Hal ini terbalik dengan persepsi yang

hipotesis ditolak terhadap kepuasan pelanggan 0,604 dengan signifikansi 0,547 > 0,05 , nilai thitung lebih besar dibandingkan nilai ttabel ($0.604 > 1,98498$). Ditunjukkan oleh hasil uji determinasi (R^2) yang mencapai hasil positif sehingga dapat diketahui bahwa variabel persepsi,harapan dan Service excellence berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu uji f juga membuktikan bahwa f hitung lebih besar dari pada f tabel dan telah signifikan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa jika semakin tinggi persepsi,harapan dan service excellence secara simultan dilakukan dan diterapkan maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin bertambah

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah diperoleh maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi merek lois

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelanggan mds mega mall batam pada variabel persepsi, harapan dan service excellence pada heteroskedastisitas menggunakan uji glejser menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas yang artinya bahwa ketiga variabel tersebut layak untuk memprediksi kepuasan pelanggan. Oleh karena merek lois harus terus meningkatkan lagi kepercayaan pelanggan agar para konsumen merasa terpenuhi kepuasannya yang mereka harapkan dari service excellence yang diberikan oleh SPG/SPB.untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, sehingga konsumen akan semakin bertambah puas dan akhirnya loyal terhadap merek lois yang ada di kota Batam.

2. Berdasarkan hasil penelitian nilai R Square menunjukkan bahwa 47,7 % dari kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh persepsi,kepuasan dan *service excellen* dapat di jelaskan oleh ketiga variabel di atas dan sisanyah 52,3 % tidak di jelaskan pada penelitian ini.Pesentase yang tidak di jelaskan tersebut dapat menjadi penelitian yang di kembangkan pada penelitian selanjutnyah.
3. Peneliti Selanjutnya Penelitian ini juga untuk para peneliti selanjutnya guna mengembangkan penelitian ini dengan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. dengan menambah variabel penelitian lain pada objek yang sama atau yang beda objek,Misalnya saja dengan menambahkan variabel kualitas pelayanan, sumber daya manusia, citra merek, harga dan lain-lainnya. Kemudian untuk peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain.dalam meneliti kepuasan pelanggan, misalnya saja dengan melalui wawancara terhadap konsumen guna mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan bervariasi dari kuesioner pernyataan atau pertanyaan yang sudah tersedia.