

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis menyimpulkan:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur. Dari hasil pengujian, didapati pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,367 atau 36,7%.
2. *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur. Dari hasil pengujian, didapati pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,410 atau 41%.
3. Kualitas layanan dan *servicescape* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur. Dari hasil pengujian, didapati kualitas layanan dan *servicescape* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,620 atau 62%.

#### 5.2 Saran

Berdasar penjabaran penulis mempunyai saran serta masukan yakni:

1. Diharapkan peneliti berikutnya bisa mengangkat variabel yang berbeda dari penelitian ini, misalnya variabel lokasi, harga, dan lainnya. Karena masih

banyak faktor lainnya sebesar 38% yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk ataupun layanan jasa.

2. Diharapkan perusahaan dapat memberikan dan memenuhi kualitas layanan yang baik bagi pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Penelitian berikutnya diharapkan mengangkat objek yang berbeda agar bisa dibandingkan dengan penelitian berikutnya.