

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan peneliti pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan POS. Berdasarkan hasil uji t menggunakan SPSS 25 dapat diketahui nilai t-hitung variabel kualitas Pelayanan $19.647 > 1,649$ (t-tabel) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
2. Standar operasional prosedur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan POS. Berdasarkan hasil uji t menggunakan SPSS 25 dapat diketahui nilai t-hitung Standar Operasional Prosedur $3.512 > 1,649$ (t-tabel) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
3. Kualitas Pelayanan dan standar operasional prosedur bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan POS. Berdasarkan hasil pengujian, nilai f-hitung $239.712 > 3,02$ (f-tabel), nilai signifikansi diperoleh $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,553 atau sebesar 55,3%. Hasil pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas Pelayanan dan standar operasional prosedur secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 55,3% dan sisanya 44,7% merupakan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian yang akan datang sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel kualitas Pelayanan memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kualitas Pelayanan.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel standar operasional prosedur memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan harus lebih memperhatikan standar operasional prosedur yang diberikan kepada pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas Pelayanan dan standar operasional prosedur. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.