

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berikut ini akan disimpulkan beberapa hal berkenaan dengan penelitian ini.

1. Variabel Fasilitas (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).
2. Variabel Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).
3. Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) secara bersamaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut.

1. Untuk meningkatkan pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan kepuasan pelanggan yang lebih dan memberikan pelatihan pelayanan dari internal maupun eksternal bagi karyawan agar semangat bekerja dan memiliki kreatif dalam bekerja.
2. Hasil penelitian hendaklah dapat dipergunakan sebagai bahan untuk penelitian berikutnya dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan

dalam penelitrn ini.

3. Perusahaan diharapkan lebih memperhatikan penyebab stres kerja seperti adanya pembagian beban kerja secara adil sehingga tidak terjadi kelebihan beban kerja dan juga penambahan alat untuk produksi agar waktu kerja tidak terlalu mendesak sehingga emosi karyawan lebih terkontrol. Selain itu, perusahaan dapat meminimalisir keadaan stres kerja yang dialami karyawan melalui karyawan lain yang kondisi emosinya lebih stabil.
4. Agar lebih memperhatikan dalam pemberian pelatihan, agar dengan pemberian pelatihan tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawannya sehingga pelayanan juga lebih meningkat.