

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. Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indonesia. Berdasarkan hasil uji t dengan nilai t- hitung > t-tabel ($5,928 > 1,97730$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
2. Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indonesia. Berdasarkan hasil uji t dengan nilai t- hitung > t-tabel ($2,612 > 1,97730$) dan nilai signifikansi $0,010 < 0,05$.
3. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indonesia. Berdasarkan hasil uji t dengan nilai t-hitung > t-tabel ($9,331 > 1,97730$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
4. Fasilitas, pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indonesia. Berdasarkan hasil uji F dengan nilai F hitung > F tabel ($42,609 > 2,67$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

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. Fasilitas memiliki peranan penting dalam memengaruhi keputusan pengguna jasa. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan keputusan pengguna jasa harus lebih memperhatikan fasilitas seperti menyediakan ruang konsultasi dan ruang sholat bagi umat muslim.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan, pelayanan memiliki peranan penting dalam memengaruhi keputusan pengguna jasa. Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan keputusan pengguna jasa harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan misalnya meningkatkan kecepatan pengantaran pajak bulanan, keamanan dalam membantu pelanggan membayar pajak dan keamanan penyimpanan data konsumen.
3. Harga memiliki peranan penting dalam memengaruhi keputusan pengguna jasa. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan keputusan pengguna jasa harus lebih memperhatikan harga seperti memberikan harga yang sesuai dengan hasil kerja yang diberikan.
4. Keputusan pengguna jasa dipengaruhi oleh fasilitas, pelayanan dan harga sebesar 48,1% sisanya 51,9% dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi keputusan pengguna jasa, misalnya kualitas produk, bauran pemasaran dan lainnya.