

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.EUS, hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial dengan diperoleh t hitung yang lebih kecil dari t tabelnya ( $t$  hitung  $1,175 < t$  tabel  $1,984$ ), nilai koefisien regresi yang positif sebesar  $0,106$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,243 > 0,05$  (nilai alpha).
2. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT.EUS, hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial dengan diperoleh t hitung yang lebih kecil dari t tabelnya ( $t$  hitung  $0,23 < t$  tabel  $1,984$ ), nilai koefisien regresi yang positif sebesar  $0,013$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,819 > 0,05$  (nilai alpha).
3. Terdapat pengaruh signifikan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT.EUS, hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial dengan diperoleh t hitung yang lebih besar dari t tabelnya ( $t$  hitung  $3,889 > t$  tabel  $1,984$ ), nilai koefisien regresi yang positif sebesar  $0,013$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$  (nilai alpha).
4. Terdapat pengaruh signifikan secara bersama – sama kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Ekspresindo Utama Sukses, hal ini ditunjukkan dari hasil uji Simultan dengan diperoleh

nilai F hitung sebesar 6,551 (F hitung) > 3,089 (F tabel) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  (nilai alpha) Tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan

5. pada PT.EUS, hal ini ditunjukkan dari hasil uji T dengan diperoleh nilai T hitung X1 sebesar 1,175, X2 sebesar 0,23, < t tabel 1,984, dengan nilai signifikansi X1 sebesar 0,243, X2 sebesar 0,819, sedangkan T hitung X3  $3,889 > T$  tabel 1,984.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan beberapa saran dari hasil penelitian, sebagai berikut :

1. Dari hasil pembahasan ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sudah memenuhi standart untuk di jaga dan ditingkatkan kembali.
2. Dari hasil pembahasan ditemukan Lokasi menjadi faktor pendukung dalam hal pemenuhan kepuasan pelanggan, karena lokasi yang strategis berpengaruh terhadap aktivitas perusahaan.
3. Bagi peneliti selanjutya agar menambah variabel yang lain diluar penelitian, melihat variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Ekspresindo Utama Sukses.