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 kepuasan pelanggan PT Fes Consulindo Indonesia.
2. Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Fes Consulindo Indonesia.
3. Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Fes Consulindo Indonesia.
4. Fasilitas, kompetensi dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Fes Consulindo Indonesia.

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 kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan harus lebih memperhatikan fasilitas yang diberikan

misalnya menambah beberapa fasilitas seperti ruang konsultasi, ruang tunggu dan ruang ibadah untuk umat muslim.

2. Kompetensi memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan harus lebih memperhatikan kompetensi yang dimiliki karyawan untuk menambah kepercayaan pelanggan dalam penyusunan laporan keuangan dan tepat waktu dalam perhitungan tagihan pajak.
3. Pelayanan memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan harus lebih meningkatkan pelayanan dalam hal meminimalkan keterlambatan pengantaran pajak bulanan dan meningkatkan keamanan dalam pembayaran pajak dengan menggunakan uang tunai.
4. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fasilitas, kompetensi dan pelayanan sebesar 74,3% sisanya 25,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, misalnya harga, promosi dan lainnya.