

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Sesuai penelitian dan pembahasan di bab sebelumnya, dengan ini diambil kesimpulan bahwa PT Teno Sukses Abadi bergerak di bidang perdagangan besar makanan dan minuman di Kota Batam. Dalam penelitian ini, dengan responden sebanyak 124 orang pelanggan PT Teno Sukses Abadi mendapatkan hasil penelitian bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 86,4% terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar $22,449 > t \text{ tabel } 1,980$ dan signifikan dengan nilai sig t sebesar $0,000 < 0,050$. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar dengan nilai sebesar $14,427 > t \text{ tabel } 1,980$ dan signifikan dengan nilai sig t sebesar $0,000 < 0,050$. Kemudian secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan sebesar $0,000 < 0,050$ dan nilai F hitung sebesar $383,491 > F \text{ tabel } 3,070$ terhadap kepuasan pelanggan pada PT Teno Sukses Abadi. Secara partial fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Teno Sukses Abadi.

5.2. Saran

1. Berdasarkan pelaksanaan penelitian ini, dapat diketahui jika variabel fasilitas lebih memiliki efek dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, perusahaan lebih memperhatikan fasilitas disekitarnya.

2. Seperti penambahan kipas angin agar udara di perusahaan tidak panas ataupun pengap serta dijaga atas kebersihan kamar kecil yang ada.
3. Peneliti mengharapkan penelitian kedepannya dapat membahas tentang variabel lain seperti kualitas produk dan loyalitas pelanggan yang dapat membantu dalam perbaikan atau pembaruan terhadap judul ini.
4. Yang menjadi sampel dari penelitian ini ialah pelanggan PT Teno Sukses Abadi, besar harapan peneliti untuk penelitian sejenis dapat dilakukan dengan skala yang lebih besar dan sampel yang lebih banyak sehingga dapat memastikan bahwa penelitian dalam skala besar dan sampel yang lebih banyak juga memperoleh hasil yang sama dengan penelitian ini.
5. Peneliti mengharapkan perusahaan lebih memperhatikan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan serta memberikan solusi yang bisa menguntungkan berbagai pihak dan menanggapi pelanggan dengan cepat.
6. Peneliti mengharapkan adanya perkembangan dalam meningkatkan fasilitas guna menunjang kepuasan pelanggan agar lebih baik.
7. Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini mampu membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran di Universitas Putera Batam khususnya untuk fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.