

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan, maka bisa ditarik kesimpulannya, yakni:

1. Secara parsial, kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Artinya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sebuah karyawan atau perusahaan kepada pelanggan sangat penting karena dapat mempengaruhi naik turunnya penilaian dari pelanggan terhadap perusahaan perusahaan.
2. Secara parsial, fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Artinya kurangnya pemberian fasilitas atau tidak lengkap fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan yang selalu di posisi tersebut atau bahkan menurun.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas di PT BPW Indoprima Eka Cakrawala memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Artinya adanya pemberian layanan yang sesuai dan fasilitas yang tepat akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, maka peneliti mempunyai beberapa saran yang perlu dipertimbangan oleh perusahaan yaitu:

1. Pimpinan perusahaan dianjurkan untuk selalu menyalurkan ilmu atau pengetahuan mengenai kualitas pelayanan pada karyawan agar karyawan dapat melayani pelanggan dengan bagus sehingga meminimalkan terjadinya kejadian yang tidak diinginkan seperti *complain* ataupun ketidakpuasan pada pelanggan.
2. Perusahaan dianjurkan untuk meningkatkan fasilitas perusahaan yang akan diberikan kepada pelanggan dengan lebih baik agar pelanggan yang menggunakan fasilitas tersebut dapat memiliki rasa aman dan nyaman.
3. Penelitian ini mempergunakan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan, diharapkan penelitian kedepannya tetap menggunakan variabel tersebut juga dikarenakan setiap lokasi penelitian memiliki suasana atau keadaan lingkungan yang berbeda.