

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berikut kesimpulan yang bisa diuraikan peneliti berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya, yaitu:

1. Kualitas pelayanan (X_1) berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y_1) pada PT Tunas Jasa Mandiri
2. Fasilitas (X_2) berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y_1) pada PT Tunas Jasa Mandiri.
3. Kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) secara simultan dan parsial berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y_1) pada PT Tunas Jasa Mandiri.

5.2. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan para pelanggan agar dapat memperoleh kepuasan dari para pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang bagus, maka pelanggan akan kembali menggunakan jasa tersebut.
2. Bagi pihak perusahaan diharapkan memberikan fasilitas yang terbaik, dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang ada agar para pelanggan merasa puas menggunakan pelayanan yang perusahaan sediakan

3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi populasi dan sampel yang lebih banyak agar dapat memperoleh hasil yang sama dengan penelitian ini.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian ini lebih lanjut dengan menambahkan variabel - variabel lain yang kemungkinan besar dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga penelitian yang dilakukan sebelumnya dapat menjadi pembanding bagi peneliti selanjutnya.
5. Peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan objek yang bergerak dibidang yang diharapkan dapat memperdalam lagi cara dalam mengumpulkan data dan pengujiannya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi dari penelitian ini.