

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneliitian tentang Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di SPBU NO. 54.613.20 Kemplagi Mojokerto, maka dihasilkan Kesimpulan:

1. Ada pengaruh secara parsial dari variable bebas yang di teliti terdiri bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan langsung terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada SPBU NO. 54.613.20 Kemplagi Mojokerto. Hal ini bisa diartikan bahwa masing-masing antara variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan mempunyai alasan masing-masing yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Ada pengaruh secara silmultan dari variable bebas yang di teliti terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan terhadap variable kepuasan pelanggan pada SPBU NO. 54.613.20 kemplagi mojokerto. Hal ini bisa diartikan bahwa keempat variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan harus diawasi secara bergantian, dengan begitu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyampaikan saran untuk membantu usaha perbaikan meningkatkan kepuasan konsumen sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan adapun saran-saran yang di sampaikan adalah:

1. Mengingat variable kehandalan berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan, akan lebih baik jika perusahaan dapat menjaga karyawannya dalam memberi perhatian kepada konsumen.
2. Kepada pihak perusahaan sebagai saran untuk perbaikan pelayanan SPBU o.54.613.20 kemas depan sebaiknya perlu meningkatkan variable bukti fisik (aspek-aspek nyata yang dapat dilihat secara fisik), mempertahankan variable kehandalan (kemampuan untuk menunjukan atau melaksanakan *service* yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya), tanpa kesalahan kapan saja pelayanan diberikan serta daya tanggap (kerelaan membantu pelanggan dan tepat memberikan pelayanan), dan jaminan (pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa aman atau terjamin).