

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian di SPBU 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto maka pada bab ini penulis mengambil kesimpulan serta saran sebagai masukan bagi pihak perusahaan untuk dapat memperbaiki kekurangan yang ada pada perusahaan.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah dan tujuan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fasilitas (X1) tidak memberikan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto.
2. Kualitas pelayanan (X2) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto.
3. Lokasi (X3) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto.
4. Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Lokasi (X3) memberikan pengaruh yang signifikan secara Bersama terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dan akan memberikan beberapa saran kepada pihak perusahaan SPBU 45.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto

1. SPBU Pertamina seharusnya lebih melengkapi fasilitas yang terdapat pada SPBU agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. SPBU Pertamina seharusnya lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang terdapat pada SPBU agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. SPBU Pertamina seharusnya bisa lebih memperhatikan lokasi dan tempat-tempat lain di SPBU agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.