

pelayanan sebesar 42,4% sedangkan sisanya sebesar 57,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini yaitu faktor kualitas produk, harga, faktor emosional serta biaya dan kemudahan. Pada tabel *Coefficients* diperoleh hasil koefisien b, jika $t_{hitung} (8,312) > t_{tabel} (1,989)$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan koefisien regresinya b adalah signifikan. Persamaan regresi dari tabel *Coefficients* memaparkan nilai konstanta a dan b dari persamaan linier : $Y = a + bX$. $Y = 14,706 + 0,629X$ persamaan regresinya terlihat dari tanda b + (positif) yang menggambarkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada Apique Laundry j meningkatkan kepuasan pelanggan untuk mencuci pakaian (*laundry*).

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) pada Apique Laundry Kediri dalam kategori cukup baik berdasarkan kategorisasi dengan nilai rata-rata (*mean*) 53,74 yang berada diantara skor 51,379 dan 56,101.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada Apique Laundry Kediri dalam kategori cukup baik

berdasarkan kategorisasi dengan nilai rata-rata (*mean*) 48,52 yang berada diantara skor 46,2375 dan 50,8025.

3. Berdasarkan beberapa hasil analisis data menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada pelanggan Apique *Laundry* Kediri. Berdasarkan uji normalitas, penelitian ini berdistribusi normal dilihat dari hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* yaitu *Asymp, Sig* 0,563 > 0,05 (taraf signifikansi). Dari hasil uji korelasi *pearson correlation* sebesar 0,651 dan signifikansi 0,000 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Uji hipotesis menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 8,171 yang lebih besar jika dibandingkan dengan t_{tabel} 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Apique *Laundry* Kediri. Sedangkan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) dapat diketahui bahwa besarnya kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan (X) sebesar 42,4% terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dan sisanya sebesar 57,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yaitu faktor kualitas pelayanan, harga, faktor emosional serta biaya dan kemudahan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yaitu:

1. Bagi Apique *Laundry* Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan akan merasa puas dan akan berkunjung kembali untuk *Laundry* di Apique *Laundry* Kediri. penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Apique *Laundry* Kediri. dari segi kualitas pelayanan Apique *Laundry* Kediri sudah baik, namun harus diperhatikan sebagai nilai tambah untuk memuaskan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk selanjutnya hendaknya dapat mengembangkan analisisnya untuk prediksi dalam jangka waktu yang panjang apakah kualitas pelayanan masih mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.