

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis yang diajukan serta hasil pengolahan data dapat disimpulkan:

1. Hasil penelitian menunjukkan nilai variabel X kualitas pelayanan pada CV. Paramitha memperoleh nilai mean 38,88 dengan merujuk pada pengelompokan yang berada antara nilai 37,428 dan 40,332 variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori cukup.
2. Hasil penelitian menunjukkan nilai variabel Y kepuasan konsumen pada CV. Paramitha memperoleh nilai mean 32,06 dengan merujuk pada pengelompokan yang berada antara nilai 30,846 dan 33,247 variabel kepuasan konsumen termasuk dalam kategori cukup.
3. Dari hasil perhitungan korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka sebesar 0,884 dan bisa dinyatakan terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel X dan Y. Didapat nilai person korelation berada antara 0,8-1,000. Selanjutnya dari hasil regresi linier sederhana $Y = \alpha + bX$ maka memperoleh $Y = 3,333 + 0.739X$. sedangkan itu dalam uji t menunjukkan hasil t hitung $13,090 > t$ tabel $0,675943$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dan Y. Kemudian untuk koefisien determinasi didapat nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,781 artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebesar 70,81% sedangkan sisanya 29,19% dipengaruhi faktor

lain yang tidak termasuk dari penelitian ini. Dalam hal ini faktor kualitas pelayanan lebih berpengaruh daripada faktor lainnya seperti harga disebabkan sampel dari penelitian ini merupakan pelanggan tetap yang kebanyakan merupakan instansi besar yang lebih mengkedepankan kualitas pelayanan dan tidak mempermasalahkan harga yang mahal, karena tidak menjadi kendala untuk mengeluarkan banyak biaya asalkan urusan dan keinginan konsumen di permudah oleh perusahaan. Dengan hal tersebut kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV. Paramitha merupakan faktor yang berpengaruh dalam kepuasan konsumen sedangkan harga menjadi pertimbangan sekian kalinya bagi pelanggan tetap.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sehingga ada saran yang ingin disampaikan:

1. Bagi CV. Paramitha Kota Kediri

Mengingat harga di CV. Paramitha yang cukup mahal, akan lebih baik jika harga lebih diperhatikan dan disesuaikan dengan hasil produk yang dihasilkan karena hal tersebut juga ada pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian dalam bidang ini bisa menjadi acuan dan dapat dikembangkan lagi dengan meneliti variabel-variabel lain. Dengan meneliti variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti produk, harga dan lokasi sehingga lebih bervariasi dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.