

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Pada bab ini disajikan kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen, serta saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak PT. Nasmoco Kaligawe.

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada bagian *General Repair* PT. Nasmoco Kaligawe, hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan *General Repair* PT. Nasmoco Kaligawe diperoleh nilai skor rata-rata sebesar 3,55 hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan selama ini dinilai responden baik (3,5-4,2).
2. Hasil penilaian responden terhadap citra PT. Nasmoco Kaligawe diperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,04, hal tersebut menunjukkan bahwa citra PT. Nasmoco Kaligawe dibenak para konsumennya adalah baik (3,5-4,2).
3. Hasil penilaian responden terhadap kepuasan konsumen *General Repair* PT. Nasmoco Kaligawe diperoleh nilai skor rata-rata sebesar 4,16 hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen PT. Nasmoco Kaligawe merasa puas (3.5-4.2).

4. Berdasarkan hasil penelitian diketahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, artinya apabila kualitas pelayanan *General Repair* PT. Nasmoco Kaligawe semakin ditingkatkan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Hal ini dapat dilihat pada 3.37, yaitu sebesar 3,906. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, yaitu  $3,906 > 1,66$ . Hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima. Adapun hasil pengujian hipotesis tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) kepuasan konsumen ( $Y$ ).
5. Berdasarkan hasil penelitian diketahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, artinya apabila citra perusahaan PT. Nasmoco Kaligawe semakin ditingkatkan dan terlihat baik di mata konsumen, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Hal ini dapat dilihat pada tabel 3.39, yaitu sebesar 7,431. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, yaitu  $7,431 > 1,66$ . Hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima. Adapun hasil pengujian hipotesis tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel citra perusahaan ( $X_2$ ) kepuasan konsumen ( $Y$ ).
6. Secara bersama-sama (simultan) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Terdapat hubungan yang positif antara kualitas

pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, apabila citra perusahaan semakin baik dan kualitas pelayanan semakin baik akan meningkatkan kepuasan konsumen pengguna jasa. Hal ini dapat dilihat pada tabel 3.42 di atas yaitu sebesar 31,605. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $31,605 > 3,0892$ . Hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima. Adapun hasil pengujian hipotesis tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan citra perusahaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).

#### 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen *General Repair* PT. Nasmoco Kaligawe. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan konsumen, maka penulis memberikan saran kepada PT. Nasmoco Kaligawe berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu dengan kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perlu ditingkatkan kembali, dan karyawan hendaknya lebih peduli kepada pelanggan agar diharapkan pelanggan merasa lebih diperhatikan, baik saat menyampaikan keluhan maupun saat pelanggan mengalami kesulitan.
2. Berkaitan dengan citra perusahaan, PT. Nasmoco Kaligawe perlu lebih meningkatkan kepedulian dengan lingkungan sekitar. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan CSR berupa sumbangan kepada warga

setempat yang kurang mampu, memberikan bantuan dana pendidikan bagi siswa kurang mampu, dan ikut memeriahkan acara-acara di lingkungan sekitar. PT. Nasmoco Kaligawe juga hendaknya meninjau kembali standar pelayanan, diantaranya mampu melayani konsumen dengan baik dan mengutamakan kebutuhan konsumen. Selain itu, PT. Nasmoco Kaligawe dapat lebih mengenalkan budaya baru perusahaannya (GREAT) kepada masyarakat sehingga dapat membentuk persepsi masyarakat bahwa PT. Nasmoco Kaligawe selalu memberikan pengalaman menarik, menghormati ke sesama, menunjukkan kinerja yang terbaik, selalu profesional, dan selalu inovatif