

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bidang Pendapatan Pajak Daerah pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya pada bulan Mei hingga Juni 2016 tentang PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN menghasilkan kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil uji secara simultan variabel X yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Warkop KINDYS di Surabaya .
2. Berdasarkan hasil uji parsial atau terpisah Variabel X.1 *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Warkop KINDYS di Surabaya.
3. Berdasarkan hasil uji parsial atau terpisah variabel X.2 *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Warkop KINDYS di Surabaya.
4. Berdasarkan hasil uji parsial atau terpisah variabel X.3 *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Warkop KINDYS di Surabaya.
5. Berdasarkan hasil uji parsial atau terpisah variabel X.4 *Assuramce* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Warkop KINDYS di Surabaya.