

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari Uji Indeks skala liker :

1. Dari uji analisa pengolahan data dapat diketahui nilai interpretasi dari setiap masing-masing aspek indek yang teruji yaitu, waktu dalam pelayanan pendaftaran pelatihan nilai interprestasinya sebesar 81% termasuk kedalam kategori (sangat baik), ketanggapan pelayanan telepon dari receptionis nilai interprestasinya sebesar 51% termasuk kedalam kategori (cukup baik), sikap receptionis saat menyambut peserta yang datang nilai interprestasinya sebesar 63% termasuk kedalam kategori (Baik), kondisi fasilitas Ac yang disediakan diruang pelatihan nilai interprestasinya sebesar 61% termasuk kedalam kategori (Baik), kenyamanan kondisi dalam ruangan nilai interprestasinya sebesar 62% termasuk kedalam kategori (Baik), fasilitas perlengkapan peralatan yang digunakan nilai interprestasinya sebesar 58% termasuk kedalam kategori (Cukup baik), kenyamanan kondisi area parkir nilai interprestasinya sebesar 79% termasuk kedalam kategori (Baik), kondisi keamanan area parkir nilai interprestasinya sebesar 58% termasuk kedalam kategori (Cukup baik), kondisi kebersihan area parkir nilai interprestasinya sebesar 92% termasuk kedalam kategori (Sangat baik), sikap murah senyum karyawan saat berhadapan dengan konsumen nilai interprestasinya 77% termasuk kedalam kategori (Baik), sikap sopan karyawan dalam berbicara kepada para konsumen nilai interprestasinya sebesar 81% termasuk kedalam kategori (Sangat baik), sikap tanggap tanggap bagian reseptionis dalam menjawab pertanyaan konsumen nilai interprestasinya sebesar 68% termasuk kedalam kategori (Baik), penyampaian materi yang diberikan dalam pelatihan nilai interprestasinya sebesar 77% termasuk kedalam kategori (Baik), Instruksi praktik yang diajarkan dalam pelaksanaan pelatihan nilai interprestasinya sebesar 85% termasuk kedalam kategori (Sangat baik), hasil jadi dari produk kosmetik atau produk rumah tangga yang sudah jadi nilai interprestasinya sebesar 76% termasuk kedalam kategori (Baik).
2. Nilai rata-rata indeks % dari total indek 15 item pertanyaan yaitu sebesar 71% dan total indeks 5 item pertanyaan tentang kepuasan konsumen sebesar 77% dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan

dan kepuasan konsumen yang ada di CV. Tristar Chemicals Surabaya termasuk kedalam kategori baik dan puas. konsumen merasa puas terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada di CV. Tristar Chemical Surabaya.

3. Dari hasil analisa didapatkan tiga hasil indeks interpretasi terendah yaitu pada butir pertanyaan nomer dua tentang mengenai sikap tanggap reseptionis dalam pelayanan telepon sebesar 51%, pertanyaan nomer enam tentang fasilitas peralatan praktik yang digunakan memiliki nilai indeks sebesar 58% dan pertanyaan nomer delapan tentang kondisi keamanan area parkir nilai indeks sebesar 58%, dari ketiga nilai indeks tersebut masih termasuk kedalam kategori (cukup baik).

Kesimpulan dari hasil Uji Regresi Sederhana :

1. Berdasarkan signifikan, dari tabel Coefisients diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).
2. Berdasarkan nilai t, diketahui nilai t_{hitung} sebesar $9.516 > t_{tabel} 2.002$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diajukan saran atau rekomendasi sebagai berikut :

1. Perlunya pemimpin CV. Tristar Chemicals Surabaya untuk secara terus menerus mempertahankan kualitas dan fasilitas pelayanan yang telah ada guna untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.
2. Meningkatkan kualitas layanan dan menambah fasilitas yang dibutuhkan konsumen agar konsumen dapat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh CV. Tristar Chemicals Surabaya.
3. Untuk memperoleh penjelasan yang lebih komprehensif tentang analisa kepuasan konsumen terhadap kualitas dan fasilitas pelayanan, maka dalam penelitian berikutnya disarankan agar dapat mengembangkan dimensi variabel yang lain.
4. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang diharapkan lebih memperluas lagi dari penelitian sebelumnya baik variabel maupun objek yang diteliti.