

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil yang diperoleh dari analisis data dan keterangan dari bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji t untuk pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera diketahui nilai  $t_{hitung} = 4,285 > t_{tabel} (1,680)$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , jadi dapat dijelaskan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.
2. Hasil uji t untuk pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera diketahui nilai  $t_{hitung} = 6,722 > t_{tabel} (1,680)$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , jadi dapat dijelaskan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.
3. Hasil uji t untuk pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera diketahui nilai  $t_{hitung} = 3,786 > t_{tabel} (1,680)$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , jadi dapat dijelaskan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.

4. Hasil uji F diketahui nilai  $F_{hitung} (483,454) > F_{tabel} (2,70)$ , dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , jadi dapat dijelaskan bahwa pelayanan, kepercayaan dan fasilitas secara bersamaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.

## 5.2. Saran

Berdasarkan faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera adalah variable pelayanan, kepercayaan dan fasilitas maka dapat disarankan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera yaitu:

1. Bukti fisik berupa peralatan, perlengkapan, fasilitas dan karyawan PT. Tiara Sejahtera agar ditingkatkan kualitasnya. Para karyawan PT. Tiara Sejahtera dalam melayani pelanggan agar perlu ditingkatkan kehandalannya terutama pelayanan melalui online. Pelayanan karyawan PT. Tiara Sejahtera agar lebih dipermudah, dipercepat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Karyawan PT. Tiara Sejahtera agar selalu ramah, serta memiliki keterampilan dalam memberikan informasi. Karyawan PT. Tiara Sejahtera agar selalu perhatian dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.
2. Hendaknya para perangkat di desa jujur dan kata-katanya dapat dipercaya, sehingga karyawan PT. Tiara Sejahtera dapat dipercaya dan dapat diandalkan untuk mengurus pelanggan. Pelanggan yang sudah cukup percaya karyawan PT. Tiara Sejahtera tidak beresiko menyimpang

agar dijaga, jangan sampai ada korupsi atas pengambilan materi PLTU. Karyawan PT. Tiara Sejahtera sebaiknya meningkatkan kualitas sebagai karyawan sehingga memiliki prinsip moral yang kuat.

3. Karyawan PT. Tiara Sejahtera agar meningkatkan peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan sehingga lebih lengkap. Peralatan untuk keperluan administrasi seperti komputer dan print sudah tersedia di kantor agar dijaga jangan sampai rusak. Di kantor PT. Tiara Sejahtera, agar ditingkatkan perlengkapan kerja dengan komputer dan print yang baik serta ruangan yang selalu bersih dan rapi
4. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya meneliti dalam skala yang lebih luas, misal PLTU se Jawa Tengah atau variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat ditambah seperti promosi, marketing mix dan citra.

