

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan jasa di PT. Agung Automall S.M Amin-Pekanbaru. Dari hasil penelitian terhadap model dan pengujian hipotesis yang dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian deskriptif sebagai berikut :
 - a. Variabel Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. Agung Automall SM. Amin Pekanbaru. Hal ini dibuktikan oleh 13% responden sangat setuju dengan pernyataan ini, 66% setuju, 14% cukup setuju dan hanya 6% responden yang tidak setuju dengan pernyataan positif tentang kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan.
 - b. Variabel *Servicescape* (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. Agung Automall SM. Amin Pekanbaru. Hal ini dibuktikan oleh 5% responden sangat setuju dengan pernyataan ini, 63% setuju, 16% cukup setuju dan hanya 6% responden yang tidak setuju dengan pernyataan positif tentang *servicescape* yang dimiliki perusahaan.
2. Nilai F hitung sebesar 271,000 pada tingkat signifikansi 0,000, artinya dapat dipastikan bahwa F hitung lebih besar daripada F tabel. Hal ini

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), dan *servicescape* (X2), secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai kepuasan pelanggan (Y).

3. Koefisien determinasi model adalah 0,722. hal ini berarti bahwa 72,2% perubahan nilai variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X1), dan *servicescape* (X2). Selebihnya sebesar 27,8% perubahan nilai dependen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model.
4. Pembuktian hipotesis secara parsial sebagai berikut :
 - a. Untuk variabel kualitas pelayanan (X1) didapatkan nilai t hitung sebesar 6,179. Nilai t tabel pada tingkat signifikan 5% atau $0.05 : 2 = 0.025$ (uji dua sisi) dengan derajat bebas df (*degree of freedom*) = $n - k - 1 = 99 - 3 - 1 = 95$ adalah sebesar 1,985. Karena t hitung = 6,179 lebih besar dari t tabel = 1,985 maka disimpulkan secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan jasa di PT. Agung Automall Pekanbaru.
 - b. Untuk variabel *servicescape* (X2) didapatkan nilai t hitung sebesar 3,732. Nilai t tabel pada tingkat signifikan 5% atau $0,05 : 2 = 0,025$ (uji dua sisi) dengan derajat bebas df (*degree of freedom*) = $n - k - 1 = 99 - 3 - 1 = 95$ adalah sebesar 1,985. Karena t hitung = 3,732 lebih besar dari t tabel = 1,985 maka disimpulkan secara parsial variabel *servicescape* mempunyai berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan pada layanan jasa di PT. Agung Automall Pekanbaru.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran kepada perusahaan dan penelitian yang akan datang :

1. Perusahaan harus menggunakan semua strategi dalam hal pelayanan jasa terhadap konsumen diantaranya, kualitas pelayanan (X1) dan *servicescape* (X2) dalam rangka menarik konsumen untuk menikmati layanan jasa di PT. Agung Automall Pekanbaru.
2. Perusahaan harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sumber pendanaan untuk menjamin pelaksanaan kualitas pelayanan (X1) dan *servicescape* (X2) berjalan dengan baik.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.