

Hak Cipta Dilindungi 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

1. Pengaruh variabel *tangibels* terhadap variabel kepuasan pelanggan menunjukkan nilai $t_{hitung} (4,300) > t_{tabel} (1,986)$ dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05, maka hipotesis didalam penelitian ini diterima.
2. Pengaruh variabel *reability* terhadap variabel kepuasan pelanggan menunjukkan nilai $t_{hitung} (2,671) > t_{tabel} (1,986)$ dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,009 masih berada dibawah 0,05, maka hipotesis didalam penelitian ini diterima.
3. Pengaruh variabel *responsiveness* terhadap variabel kepuasan pelanggan menunjukkan nilai $t_{hitung} (2,295) > t_{tabel} (1,986)$ dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,024 masih berada dibawah 0,05, maka hipotesis didalam penelitian ini diterima.
4. Pengaruh variabel *assurance* terhadap variabel kepuasan pelanggan menunjukkan nilai $t_{hitung} (2,011) > t_{tabel} (1,986)$ dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,047 masih berada dibawah 0,05, maka hipotesis didalam penelitian ini diterima.
5. Pengaruh variabel *emphaty* terhadap variabel kepuasan pelanggan menunjukkan nilai $t_{hitung} (2,032) > t_{tabel} (1,986)$ dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,045 masih berada dibawah 0,05, maka hipotesis didalam penelitian ini diterima.

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

6. Dengan demikian diketahui F hitung (153,048) > F tabel (2,31) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Global Jaya Perkasa. Nilai R sebesar 0,945 atau 94,5% berarti terdapat hubungan antara *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan pada PT Global Jaya Perkasa. Nilai R Square sebesar 0,894 atau 89,4% ini berarti variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dan sisanya 10,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti harga, kualitas produk, promosi yang dilakukan dan kelengkapan produk.

6.2 Saran

1. Sebaiknya PT Global Jaya Perkasa, selalu memberikan perhatian terhadap keadaan fisik bangunan seperti kenyamanan, keamanan, kebersihan ruang tunggu bagi konsumen yang datang serta kerapian dari karyawan sehingga konsumen merasakan kenyamanan terhadap bentuk nyata yang terlihat oleh konsumen yang datang.
2. Untuk meningkatkan pelayanan, sebaiknya karyawan pada PT Global Jaya Perkasa, untuk terus meningkatkan keandalan nya didalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Seperti memberikan informasi yang jelas mengenai produk serta saran terhadap keluhan atau permasalahan yang dirasakan oleh konsumen.

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.

3. Sebaiknya para karyawan pada PT Global Jaya Perkasa lebih tanggap dan cepat lagi didalam memberikan pelayanan terhadap para konsumen atas segala bentuk permasalahan yang dirasakannya sehingga memberikan rasa puas atas pelayanan yang diterima oleh konsumen.
4. PT Global Jaya Perkasa, sebaiknya lebih meningkatkan lagi kualitas dari jaminan yang diberikan hal ini agar para konsumen tidak merasakan kekecewaan atas segala produk yang ditawarkan serta jaminan dari service yang diberikan kepada konsumen.
5. Sebaiknya karyawan pada PT Globa Jaya Perkasa lebih baiknya lagi didalam menanggapi segala keluhan konsumen dan memberikan solusi yang terbaik untuk keluhan konsumen.
6. Untuk peneliti selanjutnya hendaklah lebih mengembangkan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi variabel kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh karyawan dengan menggunakan analisis data yang berbeda serta menambah jumlah variabel variabel yang lainnya sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.