

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 V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diambil suatu kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi nilai kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah nilai kualitas pelayanan, maka akan semakin rendah pula kepuasan pelanggan.

#### B. Saran

##### 1. SPBU

Kepada pihak pengelola SPBU disarankan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya rasa puas terhadap pelanggan yang nantinya akan tercermin pada perilaku-perilaku positif oleh pelanggan seperti loyalitas dan lain-lain.

##### 2. Penelitian selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema yang sama disarankan dapat memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, kualitas produk, promosi dan sebagainya. Jika semua faktor tersebut diteliti, maka kemungkinan dapat diketahui faktor mana yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.