

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

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh persamaan regresi linier berganda  $Y = -7,320 + 0,139 + 0,348 + 0,136 + 0,183 + 0,096 + 0,168 + 0,243 + e$ . Jika diasumsikan produk, harga, tempat, promosi, orang, proses dan bukti fisik diasumsikan bernilai 0 maka kepuasan pelanggan pada cucian mobil Deha mengalami penurunan sebesar 7,320. Adanya peningkatan produk, harga, tempat, promosi, orang, proses dan bukti fisik pada cucian mobil Deha di Pekanbaru akan berdampak terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada cucian mobil Deha dengan nilai  $t_{hitung} (2,171) > t_{tabel} (1,986)$  dan nilai signifikansi 0,033. Harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada cucian mobil Deha dengan nilai  $t_{hitung} (3,434) > t_{tabel} (1,986)$  dan nilai signifikansi 0,001. Tempat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada cucian mobil Deha dengan nilai  $t_{hitung} (2,039) > t_{tabel} (1,986)$  dan nilai signifikansi 0,044. Promosi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada cucian mobil Deha dengan nilai  $t_{hitung} (2,221) > t_{tabel} (1,986)$  dan nilai signifikansi 0,029. Orang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada cucian mobil Deha dengan nilai  $t_{hitung} (2,075) > t_{tabel} (1,986)$  dan nilai signifikansi 0,041. Proses memiliki pengaruh terhadap

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.

kepuasan pelanggan pada cucian mobil Deha dengan nilai  $t_{hitung}$  (4,052) >  $t_{tabel}$  (1,986) dan nilai signifikansi 0,000. Dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada cucian mobil Deha dengan nilai  $t_{hitung}$  (5,224) >  $t_{tabel}$  (1,986) dan nilai signifikansi 0,024.

3. Dengan demikian diketahui  $F_{hitung}$  (70,853) >  $F_{tabel}$  (2,11) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya secara simultan atau bersamaan produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada cucian mobil Deha. Nilai R sebesar 0,918 atau 91,8% berarti terdapat hubungan antara produk, harga, tempat, promosi, orang, proses dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada cucian mobil Deha. Nilai R Square sebesar 0,844 atau 84,4%.

## 6.2 Saran

1. Dalam meningkatkan produk, menetapkan harga, promosi, tempat, orang, proses dan bukti fisik sebaiknya cucian mobil Deha selalu melakukan inovasi-inovasi yang lebih baik, harga yang tidak terlalu tinggi dengan melakukan promosi yang memanfaatkan perkembangan teknologi, lokasi yang strategis, karyawan yang tanggap dengan proses yang tidak merumitkan pelanggan dan juga peralatan yang digunakannya.
2. Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sebaiknya karyawan dalam pelaksanaan tugas harus selalu mengikuti standar operasional yang diterapkan perusahaan dan selalu memperhatikan kenyamanan, keamanan dan kebersihan lingkungan terutama ruang tunggu pelanggan.

3. Untuk peneliti selanjutnya hendaklah lebih mengembangkan lagi variabel yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan menggunakan analisis data yang berbeda serta menambah faktor-faktor yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.



- 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.