

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa pengaruh variabel independent (pelayanan) terhadap variabel dependent (kepuasan) adalah sebesar 71% sedangkan sisanya 29% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Persamaan regresi yang diperoleh yaitu $Y=a+b.X$ atau $\text{kepuasan} = 5.205 + 0.357 \text{ pelayanan}$, bahwa meningkatnya pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan dr. laundry adalah pelayanan kilat, pelayanan *one day service*, pelayanan antar jemput gratis, pelayanan pemilihan parfum, pelayanan harga murah dan pelayanan fasilitas fisik.
3. pelayanan pada Dr.Laundry ditinjau menurut ekonomi Islam. Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semua tanpa adanya. *Reliability* (kehandalan) kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari *responsiveness* (daya tanggap) karyawan yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggannya, adanya *assurance* (jaminan) juga menunjukkan nilai plus tersendiri bagi perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan ini dapat

ditujukan melalui pengetahuan, kesopanan, dan rasa aman yang diberikan karyawan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari *emphaty* (empati) yang dapat diberikan oleh karyawan kepada pelanggan/konsumen. Sikap empati ditujukan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi, perhatian dan memahami keinginan pelanggan, dalam Islam sikap *emphaty* merupakan wujud dari kemauan karyawan untuk memabantu dengan senang hati setiap keluhan yang dialami pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan maka selanjutnya dapat diberikan saran dengan harapan akan bermanfaat bagi Dr. Laundry.

Peningkatan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingginya kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu ditingkatkan, diantaranya adalah ditempuh dengan cara, lebih ramah terhadap pelanggan, lebih tanggap terhadap keluhan, senantiasa memberikan perhatian individu pada saat melayani pelanggan, lebih cekatan dan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan dan pelanggan akan semakin loyal.