



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Tujuan dari penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan” ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh program kualitas pelayanan yang dijalankan oleh Tangcity Mall berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh sebesar 33,5% yang artinya program ini sudah berjalan dengan baik dan punya dampak positif bagi para pengunjung yang terbiasa berkunjung ke Tangcity Mall dan pengguna *smart shopper*. Sedangkan 66,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Tetapi terdapat indikator terendah dan tertinggi pada kualitas pelayanan. Hal ini tentu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terutama untuk anggota *smart shopper* apabila tidak diperhatikan.

5.2 Saran

Dalam suatu penelitian, saran merupakan suatu hal yang penting bagi kemajuan suatu penelitian. Sehingga peneliti akan memberikan saran kepada pihak akademis dan juga kepada pihak perusahaan, tempat di mana peneliti melakukan penelitian.

5.2.1 Saran Akademis

Sebaiknya pihak Universitas Multimedia Nusantara dapat menambahkan buku terkait dengan teori kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di perpustakaan.

5.2.2 Saran Praktis

Dari hasil survei yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat tanggapan yang baik dari responden mengenai kualitas pelayanan, terbukti dari sebagian besar pertanyaan memperoleh jawaban “setuju”.

Namun, untuk kemudahan pelanggan menjangkau letak *customer service* masih kurang terjangkau. Maka dari itu, peneliti menyarankan agar Tangcity Mall dapat mempermudah akses menuju layanan *customer service* pada beberapa titik di Tangcity Mall. Selain itu, pihak Tangcity Mall tetap harus meningkatkan pelayanan *customer service* dalam hal merespon keluhan pelanggan dengan sabar dan cepat agar pengunjung Tangcity Mall terutama pengguna *smart shopper* agar merasa lebih puas atas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* di Tangcity Mall.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA