

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pratama Interdana Finance sudah cukup baik. Perusahaan ini sudah baik dalam menyediakan jasa pembiayaan dan handal dalam menangani masalah layanan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan respon yang cepat dalam melayani permintaan nasabah.
2. Berdasarkan analisis statistik yang telah dilakukan, kualitas pelayanan pada PT. Pratama Interdana Finance kantor pusat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggannya. Dengan pengaruh 51,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan sisanya yaitu 48,3% dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil pengujian hipotesis yang didapatkan dari analisis regresi menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel.

B. Saran

1. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, baik dalam hal keandalan, responsivitas, jaminan, empati, serta wujud, mengingat kualitas pelayanan tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

2. Peneliti yang akan datang diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel-variabel lain diluar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.