

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan korelasi sederhana mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Welly Motor, didapat $r = 0,8118$. Nilai korelasi tersebut termasuk ke dalam korelasi positif yang kuat. Ini berarti eratnya hubungan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

Sedangkan nilai koefisien determinasi adalah 65,9%, artinya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Welly Motor mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 65,9%, sedangkan sisanya yaitu 34,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan yang diberikan Welly Motor seperti faktor harga servis maupun *spare part*. Dan dari hasil perhitungan t_{hitung} dan t_{tabel} , didapat $t_{hitung} = 4,635$ dan $t_{tabel} = 1,699$, dengan taraf nyata 5% untuk uji satu arah ($\alpha = 0,05$). Jadi hasil hipotesis H_1 diterima, maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

B. Saran

Sebaiknya Welly Motor tetap memberikan pelayanan yang lebih baik dan mempertahankannya dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusianya sebagai tenaga jasa yang menjembatani kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.