

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian pustaka dan deskripsi hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta. Perusahaan yang memiliki kualitas tinggi terhadap konsumen, maka kepuasan pelanggannya semakin tinggi, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah maka akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pada pelanggan.

Kepuasan pelanggan pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 22,37% dan sisanya sebesar 77,63% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti citra perusahaan, harga, tempat atau lokasi, komunikasi dan kualitas pelayanan/jasa.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri

Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Bahwa kualitas pelayanan yang sangat baik diperlukan oleh perusahaan agar dalam menjalankan semua aktivitas usahanya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, terutama untuk memuaskan konsumen.
2. Bukti empiris bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan. Hal ini akan berdampak penting pada upaya peningkatan pendapatan perusahaan.
3. Kualitas pelayanan yang diciptakan oleh perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan bertujuan agar pelanggan tidak beralih dan tetap loyal pada jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:

1. Sebaiknya perusahaan menginstruksikan kepada karyawannya agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
2. Dalam rangka mencapai tujuan perusahaan dan agar terpeliharanya kepuasan pelanggan yang optimal sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan karyawannya dalam melayani segala kebutuhan pelanggan yang memiliki keluhan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.

3. Agar mencapai hasil yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka pihak Mc Donald's ARION perlu terus memberikan pelatihan dan keterampilan kepada karyawannya, agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat.
4. Masyarakat sebagai konsumen harus mampu memberikan penilaian obyektif pada program yang diberikan perusahaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.