

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara, kualitas pelayanan dengan citra perusahaan pada warga RW.005 JatiKramat, Bekasi dapat hal ini ditunjukkan dari nilai  $t_{hitung} = 3,440 > t_{tabel} = 1,68$  , artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat citra perusahaan, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah maka akan mengakibatkan menurunnya citra perusahaan.

Besar variasi citra perusahaan ditentukan oleh terjadinya kualitas pelayanan sebesar 28,29%. Hubungan hubungan antara kualitas pelayanan (variabel X) dengan citra perusahaan (variabel Y) adalah linier dan signifikan dengan nilai regresi signifikan  $F_{hitung} (11,83) > F_{tabel} (4,17)$  dan nilai regresi linier  $F_{hitung} (0,50) < F_{tabel} (2,77)$ .

Pada variabel citra perusahaan, indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator inovatif yaitu sebesar 16,06 %. Kemudian citra perusahaan SUPERINDO pada warga RW.005 JatiKramat, Bekasi ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 28,29% sisanya sebesar 71,71% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain misalnya kepuasan, iklan korporat, kegiatan yang disponsori, hubungan masyarakat, kepercayaan. (entitas sebutkan).

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan citra perusahaan PT.SUPERINDO pada warga RW.005 JatiKramat, Bekasi. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dalam menentukan peningkatan citra perusahaan.

Indikator tertinggi kualitas pelayanan yaitu indikator pengertian, yaitu sebesar 8,76%. Sedangkan indikator pengetahuan yaitu sebesar 6,87%. Untuk indikator inovatif mempunyai pengaruh cukup besar terhadap citra perusahaan, yaitu sebesar 16,06%. Sedangkan, indikator logo mempunyai pengaruh yang paling sedikit terhadap citra perusahaan, yaitu sebesar 11,78%.

Impilkasi dari penelitian ini adalah perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen. Perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan.

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa hal penting yang perlu dipertahankan dalam pembentukan kualitas pelayanan adalah pengertian. Dalam hal ini perusahaan harus dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sedangkan hal yang perlu ditingkatkan lagi adalah pengetahuan, karena hasil yang didapat tidak sebesar pengertian.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan Citra Perusahaan adalah:

1. Perusahaan PT.SUPERINDO harus mampu membentuk dan mempertahankan citra perusahaan yang positif dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan hendaknya memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumennya sehingga konsumen dapat meningkatkan citra.
3. Kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak hanya sesuai dengan standar yang ada, namun juga dapat memberikan kepercayaan pada pemakainya seperti adanya jaminan dari perusahaan.