# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh *Service Quality* dan *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Roda Asia Hanami, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari analisis regresi linear berganda di peroleh persamaan Y = 15,500 + 0,126X1 + 0,224X2. Konstanta (a) = 15,500 artinya jika variabel *Service Quality* (X1) dan *Service Recovery* (X2) bernilai 0 maka Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 15,500. Koefisien regresi variabel *Service Quality* (X1) = 0,126 artinya jika variabel *Service quality* (X1) meningkat sebesar 1 satuan maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat 0,126. Koefisien regresi *ServiceRecovery* (X2) = 0,224 artinya jika *Service Recovery* (X2) meningkat sebesar 1 satuan maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,223.
2. Hasil uji parsial (uji t) variabel *Service Quality* (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,428 > t tabel 2,034 dan nilai signifikan yaitu 0,000 < 0,05 ini berarti variabel *Service Quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji partial (uji t) variabel *Service Recovery* (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,168 > t tabel 2,034

dan nilai signifikan yaitu 0,000 < 0,05 ini berarti variabel *Service Recovery* (X2) berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

1. Hasil uji simultan (uji f) menunjukkan nilai F hitung 9,548 > F tabel 3,28 dengan nilai signifikan 0,001 maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* (X1)dan *Service Recovery* (X2)secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dijelaskan bahwa tingkat pengaruh (R *Square*) dari variabel *Service Quality* (X1)dan variabel *Service Recovery* (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 0,367. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* dan variabel *Service Recovery* memiliki pengaruh sebesar 36,7% terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sementara sisanya sebesar 63,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada diluar penelitian ini.
2. **Saran**

Dari hasil penelitian tersebut maka peneliti akan memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan untuk di jadikan masukan dan bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai penyempunaan penelitian selanjutnya, beberapa saran tersebut adalah :

1. Memberikan *service quality* yang lebih baik lagi, melakukan apapun yang diinginkan pelanggan sehingga pelanggan puas dengan *service quality*. Seperti meningkat kinerja karyawan dalam bidang pelayanan maupun penjualan.
2. Agar memberikan pengetahuan kepada seluruh karyawan bagaimana cara menghadapi masalah dalam *service recovery* sehingga semua karyawan dalam bidang pelayanan maupun penjualan mampu memperbaiki permasalahan pelayanan yang di hadapi oleh pelanggan.
3. Memberikan karyawan pakaian seragam agar lebih rapi dalam melakukan pengantaran barang.