

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Persamaan Regresi Linear Berganda adalah :

$$Y = -0,675 + 0,253X_1 + 0,201X_2 + 0,713X_3 + 0,135X_4 + 0,109X_5 + e$$

artinya Nilai konstanta sebesar $-0,675$ menunjukkan bahwa nilai variabel kepuasan konsumen adalah sebesar $-0,675$ bila variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empahty* dianggap nol. Nilai koefisien variabel *tangible* sebesar $0,252$, nilai koefisien *reliability* sebesar $0,201$, nilai koefisien *responsive* sebesar $0,713$, nilai koefisien *assurance* sebesar $0,135$ dan nilai koefisien *empahty* sebesar $0,109$.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 sebesar $0,807$ yang artinya $80,7\%$ perubahan kepuasan konsumen disebabkan oleh *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empahty* secara bersama-sama dan $26,7\%$ disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3. Hasil Uji t

- a. *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar $1,769 < t_{tabel}$ sebesar $1,979$.

- b. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,282 > t_{tabel}$ sebesar $1,979$.
- c. *Responsive* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar $8,840 > t_{tabel}$ sebesar $1,979$.
- d. *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar $1,962 < t_{tabel}$ sebesar $1,979$.
- e. *Empahty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,043 > t_{tabel}$ sebesar $1,979$.

4. Hasil Uji F

Hasil analisis menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsive, assurance dan empahty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} $68,010 > F_{tabel}$ $2,29$.

B. Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan peneliti, maka saran yang diajukan adalah :

1. Meningkatkan pelayanan tidak hanya dilihat dari modernnya fasilitas yang ada, tetapi juga fokus pada para konsumen agar konsumen merasakan kepuasan sehingga tercipta loyalitas terhadap PT Adira Finance.
2. Penelitian yang akan datang diharapkan menambahkan variabel lain yang mengenai aspek tersebut seperti lingkungan, kompetensi karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Edisi Revisi V. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Dengan Progam SPSS". Semarang: UNDIP.
- Hadiati, Sri dan Sarwi Ruci. 1999. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.1, No. 1, September 1999 : 56 – 64.
- Hartono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Cetakan pertama. Universitas Yogyakarta: Fakultas Ekonomi.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Tunjungan Plaza Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 10, No.1 Maret 2008: 66-83.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____, dan L.K. Kevin. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta. PT Wacana Cemerlang.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survei Diagnosis Konsep dan Aplikasi*. Universitas Diponegoro.
- Nyoman, Yuliarmi dan Putu Riyasa. 2007. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*. Volume 12 No 1 Tahun 2007.
- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner. 1996. *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa*. Kajian Bisnis dan Manajemen. Vol 4. No I. Hal 55-56.

- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 1997. *Statistik untuk penelitian*. Cetakan pertama. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Swastha Basu. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Thomas. S. Kaihatu. 2012. Kepuasan Konsumen yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan dengan Brand Image Sebagai Variabel Perantara: Studi Kasus pada Konsumen Rumah Sakit Swasta di Kota Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol.3, No. 2 Oktober 2013, 200-210.
- Umar, Hussein. 2002. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama