

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Sucofindo SBU Lab Cibitung yang berlokasi di Jl.Arteri Tol Cibitung No.1, Sukadanau, Cibitung, Gandasari, Kec.Cikarang Barat, Bekasi Kabupaten Bekasi sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh simpulan dari peneliti ini sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai positif menjelaskan adanya pengaruh yang searah, artinya jika semakin baik kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan rendah. Dimana pelayanan seseorang dapat membuat perbedaan kepada konsumen agar konsumen tersebut puas dengan pelayanan yang kita berikan.. Semakin baik pelayanan kepada konsumen akan membuat pelanggan puas.
2. Variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai positif menjelaskan adanya pengaruh yang searah, artinya apabila citra perusahaan yang diberikan semakin baik maka akan meningkat dan sebaliknya apabila citra perusahaan rendah maka kepuasan pelanggan juga akan rendah. Bahwa citra perusahaan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu semakin bercitra perusahaan yang diberikan kepada penggunaan jasa analisis, inpeksi dan sertifikasi di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung, maka akan semakin tinggi minat pelanggan yang menggunakan jasa analisis, inpeksi dan sertifikasi untuk menggunakan jasa tersebut.
3. Variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya Ketika kualitas pelayanan dan citra perusahaan jika memudahkan pelanggan maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan sebaliknya jika kualitas pelayanan dan citra

perusahaan memberatkan pelanggan maka kepuasan pelanggan juga akan rendah. Yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu karena kedua variabel tersebut dapat memengaruhi kepuasan pelanggan karena sama-sama memudahkan pelanggan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

### **A. Bagi Perusahaan**

Berdasarkan hasil kuesioner nilai terendah sebesar 4,34 pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) ada pada indikator berwujud. PT. Sucofindo SBU Lab Cibitung memiliki tempat parkir untuk konsumen. Hal ini berarti menurut persepsi konsumen kegiatan ini, PT. Sucofindo SBU Lab Cibitung harus menyediakan tempat parkir agar dapat menarik konsumen dalam melakukan penggunaan jasa di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung.

- a. Kualitas pelayanan pada PT Sucofindo SBU Lab Cibitung harus lebih diperhatikan, karena dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan serta beralih ke kompetitor lain. Dari hasil kuesioner nilai terendah sebesar 4,34 pada variabel kualitas pelayanan ada pada indikator kinerja yaitu pelayanan PT Sucofindo SBU Lab Cibitung melayani secara tulus. Hal ini berarti menurut persepsi pelanggan PT Sucofindo SBU Lab Cibitung. Maka dalam hal ini, Atasan PT Sucofindo SBU Lab Cibitung harus menegur karyawannya agar lebih ramah lagi dalam melayani pelanggan PT. Sucofindo SBU Lab Cibitung.
- b. Citra perusahaan yang dimiliki oleh PT Sucofindo SBU Lab Cibitung harus ditingkatkan. Jika dilihat dari hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT Sucofindo SBU Lab Cibitung Rata-rata jawaban skor terendah yaitu sebesar 4,38 pada indikator citra perusahaan dimana PT Sucofindo SBU Lab Cibitung Merupakan perusahaan yang memiliki kemampuan bersaing dengan para

pesaingnya. Hal ini menunjukkan bahwa PT Sucofindo tidak mempunyai kemampuan bersaing dengan para pesaingnya.

- c. Kepuasan pelanggan pada PT Sucofindo SBU Lab Cibitung perlu ditingkatkan. Jika dilihat dari hasil penyebaran kuesioner, Rata-rata jawaban skor terendah yaitu sebesar 4,50 pada indikator kepuasan pelanggan dimana Saya merasa PT Sucofindo SBU Lab Cibitung memberikan kepuasan dalam bentuk pelayanan terhadap pelanggannya. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan masih ada yang tidak merasa puas dalam bentuk pelayanan.

## **B. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- 1) Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti
- 2) faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena penelitian ini hanya memiliki pengaruh dari nilai adjusted r square 50,4%.
- 3) Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kepuasan pelanggan serta lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data yaitu sebesar 49,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kepercayaan, penggunaan, maupun promosi. Oleh karena itu, untuk melengkapi penelitian ini, maka di harapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti lain dengan melibatkan variabel yang belum diteliti.