

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan *Brand Image* terhadap kepuasan pelanggan pada KJPP Effendri Rais sebagai berikut:

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada KJPP Effendri Rais. Artinya apabila kualitas pelayanannya baik maka kepuasan pelanggan akan meningkat, demikian sebaliknya apabila kualitas pelayanannya tidak baik maka kepuasan pelanggan akan menurun.

Variabel *brand image* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan KJPP Effendri Rais. Artinya baik tidaknya *brand image* berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap tinggi rendahnya kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan lebih dipengaruhi oleh faktor – faktor yang lainnya.

5.2 Saran

1. Bagi KJPP Effendri Rais :

- 1) Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, KJPP Effendri Rais hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian laporan sesuai dengan hasil penelitian bahwa “Karyawan KJPP Effendri Rais memberikan laporan penilaian tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan pelanggan” mendapatkan mean terendah hal tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap KJPP Effendri Rais kurang, hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem pembuatan laporan dalam KJPP atau menambah karyawan untuk bagian pelaporan sehingga laporan penilaian yang dikeluarkan bisa lebih cepat dan tidak memerlukan

waktu yang lama. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan.

- 2) Dari sisi *Brand Image* sesuai dengan hasil penelitian bahwa mean terendah adalah pada indikator populer yaitu “ KJPP Effendri Rais dikenal semua Bank di Jabodetabek”, diharapkan agar kedepannya KJPP Effendri Rais dapat bekerja sama dengan semua Bank- bank yang ada di Jabodetabek.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih mengoptimalkan waktu penelitian agar penggalan masalah lebih optimal, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah responden untuk mengetahui apakah banyak atau tidaknya responden berpengaruh atau tidak terhadap hasil penelitian. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel – variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan supaya diketahui variabel lain apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.