

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari rumusan masalah, berdasarkan dengan analisis data yang sudah dibahas pada bab sebelumnya, maka dari itu dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIMPLE Photography. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t pada variabel *reliability* dengan nilai sig sebesar 0,323 lebih besar dari 0,05 jadi dengan demikian H1 ditolak.
2. *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIMPLE Photography. Hal ini dapat dilihat dari uji t pada variabel *responsiveness* dengan nilai sig sebesar 0,725 lebih besar dari 0,05 jadi dengan demikian H2 ditolak.
3. *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIMPLE Photography. Hal ini dapat dilihat dari uji t pada variabel *assurance* dengan nilai sig 0,989 lebih besar dari 0,05 jadi dengan demikian H3 ditolak.
4. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIMPLE Photography. Hal ini dapat dilihat dari uji t pada variabel *empathy* dengan nilai sig 0,008 lebih kecil dari 0,05 jadi dengan demikian H4 diterima.
5. *Tangible* berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIMPLE Photography. Hal ini dapat dilihat dari uji t pada variabel *tangible* dengan nilai sig sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 jadi dengan demikian H5 diterima.

Didalam penelitian juga ditemukan nilai koefisien atau nilai R-square sebesar 0,402 atau sama dengan 40,2%, angka tersebut mengandung arti bahwa variabel motivasi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel prestasi sebesar 40,2% sedangkan sisanya 59,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan di dalam penelitian ini.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa yang telah berhasil dilaksanakan ini masih memiliki sejumlah kekurangan akibat adanya keterbatasan yang peneliti miliki. Secara umum beberapa keterbatasan yang terdapat didalam penelitian ini yaitu:

1. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini sangat minim sehingga tingkat keakuratan dari hasil penelitian belum bisa mewakili data sebenarnya.
2. Masih kurangnya jumlah variabel yang digunakan pada penelitian ini.
3. Keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti sehingga disarankan untuk penelitian selanjutnya memperbanyak jurnal-jurnal dan data agar penelitian menjadi lebih akurat.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi dalam variabel *empathy* kepada pelanggannya pihak Simple Photography harus memberikan perhatian yang baik, lebih memahami apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan agar lebih dipercaya oleh konsumen serta memberikan kemudahan dalam menjalin hubungan dengan pelanggan.
2. Untuk variabel *tangible* pihak Simple Photography diharapkan lebih memperhatikan bangunan studio serta kesetersediaan lapangan parkir yang luas bagi pelanggan agar dapat memberikan kesan yang baik dan pelanggan merasa lebih puas.
3. Penelitian ini hanya menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jadi disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk dapat menambah variabel lainnya yang dapat menjelaskan lebih mendalam tentang kepuasan pelanggan.