

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data dan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Daya tanggap (responsiveness) memiliki nilai thitung  $2,889 > t_{tabel} 1,969$ , dengan demikian H1 diterima karena ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai probabilitas sebesar  $0,004$  menunjukkan bahwa variabel ini lebih kecil dari  $0,05$ . Menurut nilai koefisien regresi positif, kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan meningkatnya daya tanggap dari perusahaan Technical Tools, dan sebaliknya, daya tanggap dari perusahaan Technical Tools menurun maka akan menurunkan kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Keandalan (reliabilitas) memiliki nilai thitung  $2,215 > t_{tabel} 1,969$ , dengan demikian H2 disetujui karena terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai probabilitas  $0,028$  menunjukkan bahwa nilai ini kurang dari  $0,05$ . Menurut nilai koefisien regresi positif, kepuasan pelanggan tumbuh seiring dengan meningkatnya keandalan yang disediakan oleh perusahaan Technical Tools, dan sebaliknya, karena keandalan yang diciptakan oleh perusahaan Technical Tools menurun, kepuasan pelanggan menurun.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan memiliki nilai thitung  $2,245 > t_{tabel} 1,969$ , dengan demikian H3 disetujui karena ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai probabilitas sebesar  $0,026$  menunjukkan bahwa variabel ini lebih kecil dari  $0,05$ . Menurut nilai koefisien regresi positif, kepuasan pelanggan akan meningkat berbanding lurus dengan tingkat jaminan yang dihasilkan oleh

perusahaan Technical Tools, dan sebaliknya, dengan tingkat jaminan yang lebih rendah maka kepuasan pelanggan akan rendah.

4. Berdasarkan temuan penelitian, variabel Empathy memiliki thitung sebesar 1,930 ttabel sebesar 1,969 yang menunjukkan bahwa nilai probabilitas sebesar 0,055 berarti lebih kecil dari 0,05, menolak hipotesis bahwa empati berpengaruh positif dan substansial terhadap kepuasan pelanggan.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik memiliki thitung sebesar 5,182 > ttabel sebesar 1,969, maka H5 disetujui karena terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai probabilitas 0,000 menandakan kurang dari 0,05. Berdasarkan nilai koefisien regresi positif, kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan peningkatan Bukti Fisik yang dihasilkan oleh perusahaan Technical Tools, dan sebaliknya, Bukti Fisik yang dihasilkan oleh perusahaan Technical Tools menurun maka akan menurunkan kepuasan konsumen.

## **5.2. Saran**

Rekomendasi yang dapat peneliti peroleh adalah sebagai berikut mengingat perdebatan dan temuan dalam penelitian ini:

1. Kepada organisasi yang membuat technical tools, untuk meningkatkan daya tanggap, ketergantungan, jaminan, dan Bukti Fisik yang ditawarkan kepada pelanggan, yaitu: peningkatan kualitas pelayanan yang lebih tinggi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. meningkatkan efektivitas dan daya tanggap terhadap pertanyaan, permintaan, dan keluhan konsumen. Berikan pelatihan tatap muka dan interaksi pelanggan kepada pekerja layanan teknis dan pelanggan. Karyawan yang bekerja untuk Technical Tools harus mampu merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat.
2. Peneliti menyarankan peneliti yang akan datang untuk mempertimbangkan aspek-aspek lain dari Dimensi Kualitas Layanan yang terkait dengan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode service quality yang kusus usaha digital.