

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian hipotesis dengan analisis regresi linear berganda telah dilakukan, maka simpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bukti fisik bukan merupakan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung karena setiap pelanggan memiliki preferensi yang berbeda sehingga meskipun bukti fisik dapat menarik beberapa pelanggan itu tidak akan memuaskan semua orang.
2. Keandalan sering dianggap sebagai faktor dasar yang diharapkan oleh pelanggan. Tetapi sementara keandalan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan , itu mungkin tidak menjadi faktor yang sangat membedakan antara suatu layanan atau produk dengan yang lain.
3. Daya tanggap dianggap sebagai bagian dari standar yang diharapkan dalam layanan pelanggan. Meskipun penting untuk menjadi kepuasan pelanggan, tingkat daya tanggap yang tinggi mungkin dianggap sebagai hal yang biasa oleh pelanggan dan tidak secara langsung menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan.
4. Jaminan merupakan hanya salah satu aspek yang dianggap sebagai standar, dalam beberapa kasus pelanggan mengharapkan produk atau layanan yang berkualitas tanpa ada masalah.

5. Empati tidak hanya memiliki pengaruh positif tetapi juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena membentuk dasar yang kuat untuk hubungannya yang baik antara perusahaan dan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka perlu disarankan sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*tangible*) dalam penelitian ini berpengaruh positif, namun bukan menjadi alasan utama yang mempengaruhi kepuasan, pengunjung tetapi perusahaan sebaiknya tetap mempertahankan dan meningkatkan penataan lingkungan, ruangan harus tetap bersih, rapi dan nyaman.
2. Dalam hal keandalan, perusahaan harus tetap menonjolkan keinginan pengunjung, terutama yang terkait dengan layanan yang diberikan oleh karyawan (cepat, tanggap dan tepat).
3. Khusus untuk daya tanggap, karyawan yang melayani pengunjung, harus tetap menunjukkan sikap menyapa dengan sopan, ramah, kekeluargaan bersahabat dan keakraban.
4. Untuk mendapatkan rasa kepuasan pengunjung, aspek jaminan sangat diperlukan sehingga setiap pengunjung setelah menikmati layanan, maka pihak perusahaan tetap memberikan jaminan bilamana ada hal yang masih perlu diperbaiki.
5. Walaupun variabel simpati memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, maka diharapkan pihak perusahaan tetap dan meningkatkan sikap simpati kepada setiap pengunjung, hal ini agar setiap pengunjung tertanam rasa senang, puas dan nyaman.