BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoritis dan penelitian yang telah peneliti laksanakan dalam rangka pembahasan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KBIH Al-Rahmah Mojokerto Tahun 2016"** maka peneliti perlu menekankan simpulan pada skripsi ini:

1. Ada pengaruh antara kualitas terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Adapun besarnya koefisien determinasi (R Square) adalah 0,116. Ini artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 11,6 % selebihnya 88,4% dipengaruhi variabel atau faktor lain yang belum diteliti misalnya harga, *Word of Mouth (WOM)*, loyalitas, dan lain sebagainya. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r_{xy}) antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah 0,341 dan F_{hitung} (F_{Change}) = 10.009 dan F_{tabel} = 3,11 dengan p-value = 0,002 < 0,05. Dengan demikian koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah signifikan. Kemudian Hasil penelitian uji linieritas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 8,429= , t_{tabel} = 1,658 jadi, t_{hitung} > t_{tabel} (8,429>1,658) .

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran dan Rekomendasi

Setelah melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KBIH Al-Rahmah Mojokerto Tahun 2016, maka saran peneliti antara lain :

1. Berdasarkan hasil analisis penelitian maka diharapkan pihak KBIH Al-Rahmah Mojokerto lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar selalu meraih kesuksesan dan menjadikan yang terfaforit se-Mojokerto.
2. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani pelangganya, karyawan lebih sopan dan cekatan dalam menangani permasalahan peserta jama'ah agar pelanggan puas akan pelayanan KBIH Al-Rahmah Mojokerto.
3. KBIH Al-Rahmah Mojokerto dalam hal pemasaran lebih ditingkatkan agar lebih produktif dari KBIH-KBIH lain.
4. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

C. Keterbatasan Peneliti

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini meneliti dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan KBIH Al-Rahmah Mojokerto, yaitu kualitas pelayanan. Setelah dilakukan analisis statistik ternyata faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tersebut hanya berpengaruh 11,6% dan sisanya 88,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Peneliti tidak menganalisa faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan KBIH Al-Rahmah Mojokerto misalnya harga, *Word of Mouth (WOM)*, loyalitas, dan lain sebagainya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id