

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya adalah sebagai berikut:
 - a. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara *service excellence* [kecepatan (X_1), ketepatan (X_2), keramahan (X_3) dan kenyamanan (X_4)] terhadap kepuasan konsumen (Y) di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya. karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($186.181 > 2.372$) dan probabilitas kesalahan kurang dari 0.050 yaitu 0.000. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain variabel independen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Artinya *service excellence* secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
 - b. Hasil pengujian secara parsial
 - 1) Pengaruh kecepatan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y)

Ada pengaruh antara kecepatan pelayan dengan kepuasan konsumen di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya. karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.826 > 1.962$) dan probabilitas kesalahan

Ada pengaruh antara ketepatan pelayan dengan kepuasan konsumen di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya. karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14.948 > 1.962$) dan probabilitas kesalahan kurang dari 0.050 yaitu 0.000. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain variabel independen (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Artinya variabel ketepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3) Pengaruh keramahan (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y)

[illegible]

B. Saran

Sesuai dengan pengalaman dan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti, penulis akan menyampaikan beberapa saran kepada beberapa pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Koperasi hendaknya memperhatikan semua aspek jasa pelayanan *service excellence* yang akan diberikan kepada para konsumennya. Terutama pada variabel ketepatan, Karena dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketepatan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen. Selayaknya ketepatan yang diberikan agar terus dipertahankan dan dikembangkan sehingga rasa puas pada diri konsumen bisa meningkat menjadi konsumen yang loyal. Selain mempertahankan variabel ketepatan, koperasi juga selayaknya memberikan perhatian yang khusus terhadap kecepatan, keramahan dan kenyamanannya untuk terus ditingkatkan sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang unggul yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen secara utuh dan terpercaya.
2. Berkaitan dengan lokasi, koperasi perlu memberikan rambu-rambu khusus seperti banner, spanduk atau yang lainnya agar siapapun dapat menjangkaunya dengan mudah. Hal ini juga akan lebih representative dalam pemasarannya.