

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel *tangible* dan *reliability* dalam kondisi sangat baik, kepuasan konsumen pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi dalam kondisi sangat puas.
2. *Tangible* pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi dikategori sangat baik dengan rata-rata skor yaitu 217. Begitu juga dengan *Reliability* Puspa *Wedding Decoration* Jambi dikategorikan sangat baik dengan rata-rata skor yaitu 218,4. Kepuasan Konsumen mendapat katerogi Puas dengan rata-rata skor 217,9. *Tangible* dan *Reliability* terhadap Kepuasan Konsumen mempunyai hubungan yang cukup kuat, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,702 atau 70,2% menyatakan bahwa variable *Tangible* (X_1) dan *Reliability* (X_2) mampu mempengaruhi Kepuasan Kosumen (Y) sebesar 70,2% sebaliknya 29,8% disebabkan oleh variable lain diluar variable yang diteliti
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis maka dapat dikatakan bahwa Nilai t_{hitung} pada variable *Tangible* adalah 3,768 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai t_{hitung} 2,696 > nilai t_{tabel} 1,67722 dan tingkat signifikan 0,000 < probabilitas signifikan $\alpha = 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sedangkan nilai t_{hitung} pada variable *Tangible* 2,323 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai

$t_{hitung} 2,323 > t_{tabel} 1,67722$ dan tingkat signifikan $0,000 < \text{probabilitas signifikan}$
 $\alpha = 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel
Tangible dan *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan
konsumen pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diajukan saran atau
rekomendasi sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, skor terendah dari *tangible* yaitu dalam hal
karyawan Puspa *Wedding Decoration* tidak memiliki alat yang lengkap. Maka
dari itu disarankan bagi pihak Puspa *Wedding Decoration* harus lebih
mengontrol kelengkapan kerja karyawan agar dapat cepat tanggap dalam
menyelesaikan pekerjaannya. Sementara itu skor terendah dari *reliability* pada
penelitian ini yaitu dalam hal karyawan tidak memberikan respon yang cepat
dan sigap terhadap kebutuhan konsumen yang menggunakan jasa Puspa
Wedding Decoration. Maka dari itu disarankan bagi pihak Puspa *Wedding
Decoration* sebaiknya lebih cepat tanggap dan sigap ketika melakukan
pelayanan terhadap calon konsumen. Agar konsumen puas terhadap pelayanan
yang diberikan oleh Puspa *Wedding Decoration* Jambi. Kepuasan konsumen
pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi dipengaruhi oleh *tangible* dan
reliability yang menganut nilai-nilai dari indikator yang telah dipaparkan pada
pembahasan sebelumnya.
2. Semakin ketatnya persaingan dalam bisnis *Decoration* diharapkan pihak Puspa
Wedding Decoration Jambi untuk selalu mempertahankan konsumen dengan

menjaga *Tangible* dan *Reliability* yang baik dengan pesaing *decoration* sejenis, sehingga konsumen dapat memenuhi harapannya untuk mendapatkan kepuasan konsumen yang baik dan tidak beralih kepada *wedding decoration* yang sejenis lainnya.

3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mencoba variabel lain untuk mengukur kepuasan konsumen, karena selain *Tangible* dan *Reliability* variabel lain juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti *emphaty*, *responsiveness*, *assurance* dan lain sebagainya.

