

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengetahui pengaruh gaya keputusan pelanggan, dan *service quality* terhadap kepuasan pelanggan Gas Delivery Kayen Pati. Berdasarkan analisis data statistik yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan :

1. Keputusan pelanggan (X1) berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil penelitian pada keputusan pelanggan memperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,715 > 1,660$) dengan $sign > 0,05$ ($> 0,05$), sehingga penelitian ini dapat diartikan bahwa keputusan pelanggan secara parsial berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Gas Delivery Kayen. Dengan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jika keputusan pelanggan mengalami peningkatan, mempengaruhi secara parsial tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Gas Delivery Kayen. Hasil tersebut diperkuat dengan nilai koefisien regresi pada variabel keputusan pelanggan yang menghasilkan nilai sebesar (0,150), artinya hubungan antara keputusan pelanggan dengan kepuasan pelanggan masih sangat rendah. Sehingga dapat disimpulkan, apabila sikap positif terhadap kepuasan pelanggan meningkat didasari oleh keputusan pelanggan yang meliputi indikator pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku setelah pembelian, belum tentu hal tersebut akan mengakibatkan terjadinya peningkatan kepuasan pelanggan di masa mendatang pada Gas Delivery Kayen.
2. *Service Quality* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Gas Delivery Kayen Pati. Dengan hasil penelitian pada variabel *service quality* memperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,161 > 1,660$) dengan nilai probabilitas (sig) $0,02 < 0,05$, maka dalam penelitian ini hipotesis kedua diterima. Bisa diartikan kalau *service quality* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Gas Delivery Kayen Pati. Hal ini dapat diketahui dengan hasil pengujian koefisien regresi apabila variabel *service quality* mengalami kenaikan sebesar 1% maka variabel kepuasan pelanggan

juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,348, dengan asumsi variabel independen yang lain bernilai tetap. Penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa *service quality* dengan ketepatan waktu, ketepatan order, dan kualitas informasi yang optimal akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Berdasarkan hasil Uji – f, dimana nilai Fhitung sebesar 11,938 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ karena $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ ($11,938 > 3,09$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya keputusan pelanggan (X1) dan *service quality* (X2) berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada gas *delivery* Kayen, Pati. Dalam penelitian terdahulu sehubungan dengan pengaruh keputusan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, telah disebutkan oleh Ni Luh Saras Suratni dan Ni Made Dwi Ariani Mayasari (2001) telah menyebutkan judul penelitian Pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan Grab-Food pada aplikasi Grab di Singaraja pada penelitian sebelumnya mengenai dampak keputusan pelanggan terhadap pelanggan kepuasan, dan Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani dan Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani dengan judul penelitian Ef Penelitian ini menunjukkan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan, dengan korelasi yang menguntungkan antara kepuasan pelanggan pada PT. Sucofindo Batam dan klien yang memanfaatkan layanan Grab-Food pada aplikasi Grab di Singaraja.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Banyaknya sekali kelemahan didalam pengambilan referensi sebagai acuan penelitian, baik dalam penelitian terdahulu maupun sebagai bahan teoritis.
2. Penelitian ini belum dapat mengaji secara lengkap hal-hal yang mempengaruhi kinerja karyawan. Variabel independen yang di gunakan untuk penelitian ini hanya mempengaruhi variabel dependen sebesar 19,8%, sehingga masih terdapat 80,2% variabel atau hal lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Keterbatasan bertemu dengan konsumen yang menggunakan jasa Gas Delivery Kayen sehingga waktu yang digunakan dalam penelitian ini kurang maksimal.

4. Adanya keterbatasan penelitian melalui kuesioner yang mana jawaban yang diberikan responden terkadang tidak menunjukkan keadaan responden yang sebenarnya, hal ini dikarenakan adanya perbedaan pemikiran, pemahaman yang berbeda dari setiap responden, dan juga faktor lain seperti kejujuran dalam mengisi dari masing-masing pertanyaan.

C. Saran

1. Untuk Gas Delivery Kayen Pati, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Gas Delivery diharapkan bisa memberikan perhatian lebih pada aspek-aspek yang berkaitan dengan *service quality*. Sehingga nantinya diharapkan kepuasan pelanggan pada Gas Delivery Kayen akan semakin meningkat.
2. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dilakukan hanya menggunakan 2 variabel bebas (independen), diharapkan untuk para peneliti yang akan melakukan penelitian agar ditambah beberapa variabel lain untuk topik yang sama untuk hasil temuan baru.
3. Bagi penelitian mengambil rujukan dari penelitian ini, disarankan bisa memperluas pada pembahasan ruang lingkup penelitiannya, dan mengambil sampel atau percontoh yang lebih maksimal sehingga meningkatkan tingkat akurasi datanya.