

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di Semar Production Event Organizer Yogyakarta mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna serta pengolahan data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan (X) di Semar Production yaitu pelanggan merasa kualitas pelayanan yang diberikan baik, dilihat dari karyawan yang bisa bersikap sopan kepada pengguna saat memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tingginya skor kualitas pelayanan yaitu pada indikator pegawai bersikap sopan kepada pelanggan. Maka apabila karyawan bisa bersikap sopan kepada pengguna pelanggan mampu mempercayai kualitas pelayanan di Semar Production itu baik.
2. Tanggapan responden terhadap kepuasan pengguna (Y) di Semar production berada pada kategori “cukup tinggi”, dapat diartikan bahwa pengguna jasa semar production event organizer cukup puas dengan apa yang diberikan Semar Production. Penilaian ini cukup tinggi karena pengguna berkeinginan untuk merekomendasikan Semar Production kepada pihak lain dilihat dari respon pengguna melalui angket/kuesioner yang diberikan
3. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh yang positif sebesar 75,0% antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan

pelanggan (Y). Maksudnya adalah apabila kualitas pelayanan (X) semakin baik maka akan berdampak terhadap semakin tinggi pula kepuasan pengguna (Y) yang didapat oleh pengguna yang menggunakan jasa Semar Production Event Organizer Yogyakarta dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan (X) buruk maka kepuasan pengguna (Y) yang didapat pun rendah.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di Semar Production Event Organizer Yogyakarta mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Maka peneliti menyarankan beberapa hal yang berkaitan dengan apa yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk pengelola, pertahankan sikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa dan meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terutama di kecepatan pelayanan yang diberikan, karena dilihat dari pernyataan kepuasan, pengguna hanya merasa cukup puas belum merasa sangat puas.
2. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini hanya mengukur variabel – variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu diharapkan penelitian selanjutnya akan menambahkan variabel – variabel lain sehingga dapat diketahui apakah kualitas pelayanan bisa mempengaruhi hal – hal lain atau faktor – faktor lain. Sehingga dapat berguna bagi penelitian – penelitian selanjutnya.

## **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang telah ditetapkan, akan tetapi penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu waktu yang kurang panjang dan fokus penelitian yang hanya mengambil dua variabel saja yaitu kualitas pelayanan dan

kepuasan pengguna. Selain itu juga keterbatasan lainnya yaitu berhubung responden yang menggunakan jasa Semar Production dominan orang – orang dinas, lumayan menyulitkan untuk menyebar kuesioner karena mempunyai kesibukan masing – masing.