

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang didapat darimaka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Reliability* (keandalan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Colour Box Karaoke Banjarmasin, hubungan *Reliability* terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari segi pelayanan karyawan yang cepat dan handal berpengaruh positif sehingga perlu peningkatan dan perbaikan dalam pelayanan karyawan cepat dan handal.
2. Variabel *Responsiveness* (ketanggapan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Colour Box Karaoke Banjarmasin, hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari kecepatan tanggap dan ketepatan karyawan dalam melayani pelanggan.
3. Variabel *Assurance* (jaminan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Colour Box Karaoke Banjarmasin, hubungan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari sikap karyawan ramah dalam melayani pelanggan, pengetahuan yang luas dalam produk dan jasa yang ditawarkan jaminan keamanan bagi pelanggan.
4. Variabel *Empathy* (perhatian) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Colour Box Karaoke Banjarmasin, hubungan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari komunikasi yang baik, mengetahui keinginan pelanggan, dan kesediaan layanan untuk pelanggan.

5. Variabel *tangible* (kasat mata) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Colour Box Karaoke Banjarmasin, hubungan *tangible* terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari segi fisik kondisi yang baik.
6. Perhitungan secara simultan menunjukkan bahwa adanya pengaruh pelayanan yang signifikan dengan dimensi *reability*/ keandalan, *responsiveness*/ Ketanggapan, *emphaty*/ empati, *assurance*/ keyakinan, dan *tangibles* kasatmata (X_5) terhadap kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Colour Box Karaoke Banjarmasin.

5.2 Saran-Saran

1. Tempat parkir agar diberi atap tertutup atau kanopi, baik untuk kendaraan roda dua ataupun kendaraan roda empat, sehingga kendaraan pelanggan tidak berjemur dan apabila hujan tidak basah.
2. Pemeliharaan pendinginan ruangan (AC) agar selalu rutin di servis atau jika perlu ditambah agar suasana ruangan semakin sejuk dan membuat betah pelanggan sehingga ada kemungkinan pelanggan bisa berlama-lama di ruangan, hal ini akan menambah omzet pemasukan.
3. Perlu dilakukan renovasi, agar ada perbedaan untuk ruang yang kecil, sedang dan besar, sehingga jika pelanggan datang secara kelompok, sudah tersedia ruangan yang dapat menampung para pelanggan tersebut.