BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (studi kasus pada Pelanggan Gojek di Kelurahan Kalideres) yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. koefisien korelasi r adalah 0,734 berdasarkan tabel interpretasi nilai R yang berada pada titik 0.60 – 0.799 yang artinya memiliki hubungan yang sangat kuat antara *service quality* dengan *customer satisfaction*. Maka diperoleh t_{hitung} 7.497 > t_{tabel} 2.010 artinya *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction.*
2. Variabel *Service Quality* dapat mempengaruhi varibel *Customer Satisfaction* sebesar 53.9% yang artinya memiliki hubungan yang kuat antara *Service Quality* dengan *Customer Satisfaction* dan 46.1% sisanya yang tidak diteliti oleh faktor lain yang tidak di teliti oleh peneliti seperti pemasaran, *Brand Image* dan lain sebagainya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan skripsi ini, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Menambahkan variabel yang berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* misalnya variabel *Word of Mouth, Brand Image* diluar variabel yang telah diteliti penulis.
2. Diharapkan penelitian yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya tidak meneliti pelanggan yang sama, misalnya bisa Damri, Kereta Api, Busway, Klinik, Rumah sakit, Butik dan lain sebagainya.
4. Lokasi yang berbeda dengan peneliti, bisa di sekitar Serang, Cilegon, Tangerang, dan lain sebagainya.