

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya, maka Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari analisis koefisiensi determinasi dengan nilai R Square sebesar 0,755 atau sebesar 75,5%, menjelaskan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh sebesar 75,5% terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan).
2. Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari suatu usaha yang dijalankan baik itu berupa barang maupun jasa itu harus lah dengan cara yang baik, yaitu memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan supaya menimbulkan kesan yang baik terhadap pelanggan untuk perusahaan.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dengan ini Penulis memberikan beberapa saran yang mudah-mudahan dapat memberikan kontribusi kepada pemilik CV. CIA Futsal dalam memberikan pelayanan dan acuan untuk para pelanggan CIA Futsal Unyur Kota Serang. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut :

1. Bagi pemilik CV. CIA Futsal untuk sekiranya dapat memberikan pelayanan yang prima sesuai syariat Islam sehingga kepuasan pelanggan

terjaga, dan memperbaiki segi-segi pelayanan yang kurang baik agar pelanggan merasakan kenyamanan dan kepuasan untuk tersendiri.

2. Bagi penelitian selanjutnya, walaupun pada penelitian ini jumlah sampel memenuhi syarat penelitian, pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak, karena melihat jumlah populasi yang ada sangat banyak, sehingga jawaban yang diambil bervariasi dan menurunkan tingkat kesalahan penelitian.