

BAB V**KESIMPULAN DAN SARAN****5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan pada penelitian ini berdasarkan hasil analisis adalah sebagai berikut:

1. Kinerja (X1), Kehandalan (X2) dan Desain (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian diperoleh nilai $F_{13,630}$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kinerja (X1), kehandalan (X2) dan desain (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) diterima.
2. Hasil penelitian diperoleh bahwa variable kinerja (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,220 terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 1,808 dengan tingkat signifikansi $0,077 > 0,05$. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kinerja (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) ditolak.
3. Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kehandalan (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,441 terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 2,561 dengan tingkat signifikansi $0,014 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kehandalan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) diterima.

4. Hasil penelitian diperoleh bahwa variable desain (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,498 terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan nilai t hitung sebesar 3,022 dengan tingkat signifikansi $0,004 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa desain (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) diterima.
5. Koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,482 artinya bahwa kinerja (X1), kehandalan (X2) dan desain (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Angka ini berarti bahwa kontribusi variabel kinerja (X1), kehandalan (X2), dan desain (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 48,2% dan sisanya 51,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Kinerja yang baik, dapat diukur dari ketepatan waktu, ketelitian kerja, kerapian kerja, jumlah pekerjaan dan jumlah waktu yang di butuhkan dalam menjahit dapat membuat kepuasan pelanggan pada Penjahir Rahmat Poso, oleh karena itu hendaknya dipertahankan, sehingga pelanggan menjadi puas dengan kinerja yang ada pada penjahit rahmat poso tersebut, dengan adanya kinerja yang baik akan selalu dinantikan pelanggan dan akan membuat kepuasan pelanggan.
2. Kehandalan hendaknya dipertahankan dari segi ketepatan waktu bila berjanji di Penjahit Rahmat Poso selalu tepat waktu yang membuat pelanggan merasa

puas, Penjahit Rahmat Poso juga selalu mengutamakan jujur dalam pelayanan serta berusaha menghindari kesalahan dengan tidak membuat pelanggan merasa kecewa.

3. Desain di Penjahit Rahmat Poso mengutamakan kualitas kain yang bagus, tingkat kerapihan jahitan yang tinggi, pemasangan kerah tidak melebihi lingkaran kerung leher serta kerapihan pembuatan pola desain pemotongan kain secara teliti yang membuat pelanggan merasa puas di tempat Penjahit Rahmat Poso hal ini hendaknya dipertahankan agar membuat pelanggan merasa lebih puas lagi.

4. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah atau mengganti variabel independen lainnya selain kinerja, kehandalan dan desain yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan, misalnya harga dan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain diluar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan.