

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Agen BRI Link Toko M. Risky di Desa Benua Puhun, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ditolak.
2. Hasil uji koefisien determinasi (R Square) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kurang mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variasi kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat variabel lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

6.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti akan memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak Agen BRI Link Toko M. Risky, meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, namun peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara konsisten. Selain itu, pihak agen perlu memperhatikan faktor lain yang kemungkinan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti kecepatan transaksi, kemudahan sistem, ketersediaan saldo, lokasi, maupun aspek harga atau biaya administrasi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan seperti harga, kepercayaan, kualitas produk, kemudahan transaksi, atau citra perusahaan agar model penelitian lebih komprehensif dan memiliki kemampuan penjelasan yang lebih baik.

3. Penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar atau memperluas lokasi penelitian agar hasil yang diperoleh dapat digeneralisasikan dengan lebih baik.