

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab 4 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien korelasi (r) antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,578 positif, artinya nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan kelinearan searah yang sedang antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pelanggan (Y). Koefisien determinasi (KD) antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 33,4%, artinya kontribusi variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 33,4%, selebihnya 66,6% ditentukan oleh variabel lain dan hipotesa 1 : $H_{a1} : \beta_1 \neq 0$ diterima.
2. Nilai koefisien korelasi (r) antara citra perusahaan (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,371 positif, artinya nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan kelinearan searah yang lemah antara citra perusahaan (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y). Koefisien determinasi (KD) antara variabel citra perusahaan (X_2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 13,8%, arti kontribusi variabel citra perusahaan (X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 13,8%, selebihnya 86,2% ditentukan oleh variabel lain dan hipotesa 2 : $H_{a2} : \beta_2 \neq 0$ diterima.

3. Nilai koefisien korelasi (r) antara kualitas pelayanan (X_1) dan citra perusahaan (X_2) secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,603 positif, nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan kelinearan searah yang cukup kuat antara kualitas pelayanan (X_1) dan citra perusahaan (X_2) secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan (Y). Koefisien determinasi (KD) antara variabel kualitas pelayanan dan variabel citra perusahaan (X_2) secara bersama-sama dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 34,6%, arti kontribusi variabel kualitas pelayanan (X_1) dan citra perusahaan (X_2) secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 34,6%, selebihnya 65,4% ditentukan oleh variabel lain dan hipotesa 3 : $H_{a3} : \beta_3 \neq 0$ diterima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang disebutkan di atas, beberapa saran yang diajukan sebagai berikut:

1. Peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan
 - a. Klub Golf Bogor Raya harus selalu menjaga fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi agar fasilitas tersebut siap sedia jika diperlukan.
 - b. Klub Golf Bogor Raya menyediakan tenaga SDM yang memiliki kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti seperti variabel disiplin kerja, motivasi, kepemimpinan.

- c. Klub Golf Bogor Raya memberikan masukan atau motivasi bagi karyawannya untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
 - d. Klub Golf Bogor Raya menyediakan memberikan jaminan keamanan seperti bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
 - e. Klub Golf Bogor Raya menyediakan memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan
2. Peningkatan kepuasan pelanggan melalui citra perusahaan
- a. Klub Golf Bogor Raya mempunyai tanggung jawab sosial kepada masyarakat sekitar, memberi santunan kepada warga jompo di sekitar perusahaan.
 - b. Klub Golf Bogor Raya tetap menjaga kinerja perusahaan dan lebih ditingkatkan lagi kinerja perusahaannya.
 - c. Klub Golf Bogor Raya peduli terhadap keluhan pelanggan. Contohnya menerima keluhan pelanggan dan memberi solusi yang tepat.
 - d. Klub Golf Bogor Raya menciptakan komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna, dan slogan.