

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, dan disiplin kerja berpengaruh secara positif dan signifikan baik bersama-sama (simultan) dan sendiri-sendiri (parsial) terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto dengan perincian;

1. Variabel fasilitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto, diterima.
2. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto, diterima.
3. Variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto, diterima.

B. Implikasi

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh antara kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, dan disiplin kerja terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto terdapat beberapa implikasi dari hasil penelitian yang peneliti ajukan. Pertama hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto. Hal ini tidak lepas karena kunci utama pelayanan dapat berjalan dengan baik yakni adanya disiplin kerja dari karyawan. Semakin tinggi disiplin kerja dimiliki oleh karyawan maka makin tinggi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, agar kepuasan konsumen meningkat, maka disiplin kerja para karyawan semestinya meningkatkan melalui peningkatan fungsi pengawasan (supervisi) secara internal dan juga penilaian rutin kinerja para karyawan sehingga kesadaran disiplin karyawan terus terjaga.

Selain itu, Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan juga kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto. Oleh karena itu, agar kepuasan konsumen dapat meningkat, maka manajemen PerumDamri (BUMN) harusnya dapat memberi pelayanan kerja yang lebih kepada karyawan, salah satunya dengan penyediaan fasilitas yang terbaru dan pelayanan fasilitas secara rutin.