

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji Kendall Tau-c dalam penelitian dengan *value* sebesar 0,931. Kemudian terdapat pengaruh dengan arah positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .
2. Hal ini dibuktikan dari hasil uji *parameter estimate* dalam penelitian dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,1$. Artinya ketika terjadi perubahan semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat juga kepuasan pelanggan. Disisi lain, hasil uji R square diperoleh nilai sebesar 61,1 persen yang berarti kualitas pelayanan hanya mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap pelanggan Pegadaian Cilacap sebesar 61,1 persen dan 39,9 persen berasal dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Dalam distribusi frekuensi masing-masing indikator dalam variabel Kualitas pelayanan yang diberikan dan variabel Kepuasan pelanggan Program Bagi perusahaan, hendaknya memperhatikan dengan baik

kualitas pelayanan di yang diberikan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya agar kepuasan pelanggan meningkat.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pegadaian Cilacap, maka terdapat beberapa implikasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang kuat dan memiliki pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memberikan implikasi bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan akan meningkatkan juga kepuasan pelanggan
2. tetap diperlukan pelayanan yang baik lainnya sehingga mampu memberikan kepuasan pelanggan secara terus menerus dengan meningkatkan manajemen pelayanan yang baik
3. meningkatkan kemampuan pegawai *front office* berkaitan dengan pelayanan berbasis *online*,

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Alma, Buchari, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa pelanggan* Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Soewito, S., Hainun, H., Nurdiawansyah, N., Khairudin, Kpelangganand Amna, L.S., 2023pelangganStrategi Meningkatkan Kepercayaan Publik di Indonesia: Peran Good Governance dan E-GovernmentJurnal Akuntansi Dan Keuangan, 14(1), pp.101-110.
- Ricky, R. and Rahimallah, M.T.A., 2022. KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK: HOLISTIKASI DAN AKSELERASI GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), pp.62-75.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta
- Azuar Juliandi, dkk, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit UMSU Press, Medan.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM *Kualitatif* (Pertama). Graha
- Haryanti, N. and Baqi, D.A., 2019. Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), pp.101-128.
- Idham Cholid. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan . (Studi Kasus pada Tiket Garuda di PT. Totogasono Sekawan Samarinda tahun 2016). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Vol.12. No.1.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Surianto Rustan. 2010. *Font & Tipografi*. Jakarta. PT. Gramedia pustaka utama.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. 2011. *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu media. _____,
- Fandy. 2014 *Pemasaran Jasa*. Gramedia Yamit,
- Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yazid, (2008), *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Kotler dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas, jilid 1, Penerbit Erlangga.
- _____, 2007, *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas, jilid 1, Penerbit Erlangga.
- Siti Maryam, N., 2017. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*,
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Surianto Rustan. 2010. *Font & Tipografi*. Jakarta. PT. Gramedia pustaka utama.
- Putri, Y.L. and Utomo, H., 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa). *Among Makarti*, 10(1).
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2013, *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- _____, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, PenerbitSalemba Empat, Jakarta.
- _____, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua, PenerbitSalemba Empat, Jakarta

Sugiyono , 2012, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keenam belas, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

_____, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ketujuh, Penerbit CVAlfabeta, Bandung.

Santoso, Ester, dkk., 2018. Analisis Pengaruh . dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan . Studi Kasus: Klinik UKSW. Vol (7)

10.35799/dc.7.2.2018.20613 Sarwono, Jonathan. 2007. Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS. Yogyakarta: Andi

Simon, K., Whidya Utami,C., Padmalia, M. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan . Surya Nalendra Sejahtera Tour and Travel .Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis. Vol.1, No.3.Terjemahan. Jakarta: PT. Prehallindo.

Siregar, Shinta Devi dan Hery Suliantoro.2018. Meningkatkan Kepuasan . Terhadap Kualitas Layanan Wifi.id Dengan Metode Service Quality. *Industrial Engineering Online Journal*, vol. 7, no. 4

Srivastava, M. & Rai, A. K. (2013). Investigating the mediating effect of customer satisfaction in the service quality-customer loyalty relationship. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 26, 95-109.

Suliyanto. (2014). *Statistika Non Parametrik* (Maya (ed.)). CV Andi Offset.
Tjiptoherijanto, P. (2010). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*.

Umar, H. (2005). *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat.

JURNAL :

Asep Sukmo Raharjo, 2009, “Pengaruh ., Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap . Komsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet Di Kecamatan Gajah Mungkur Semarang”.

Andriyani, F., & Rizal, A. (2022). Efek Mediasi . Pada Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Kepuasan . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*,

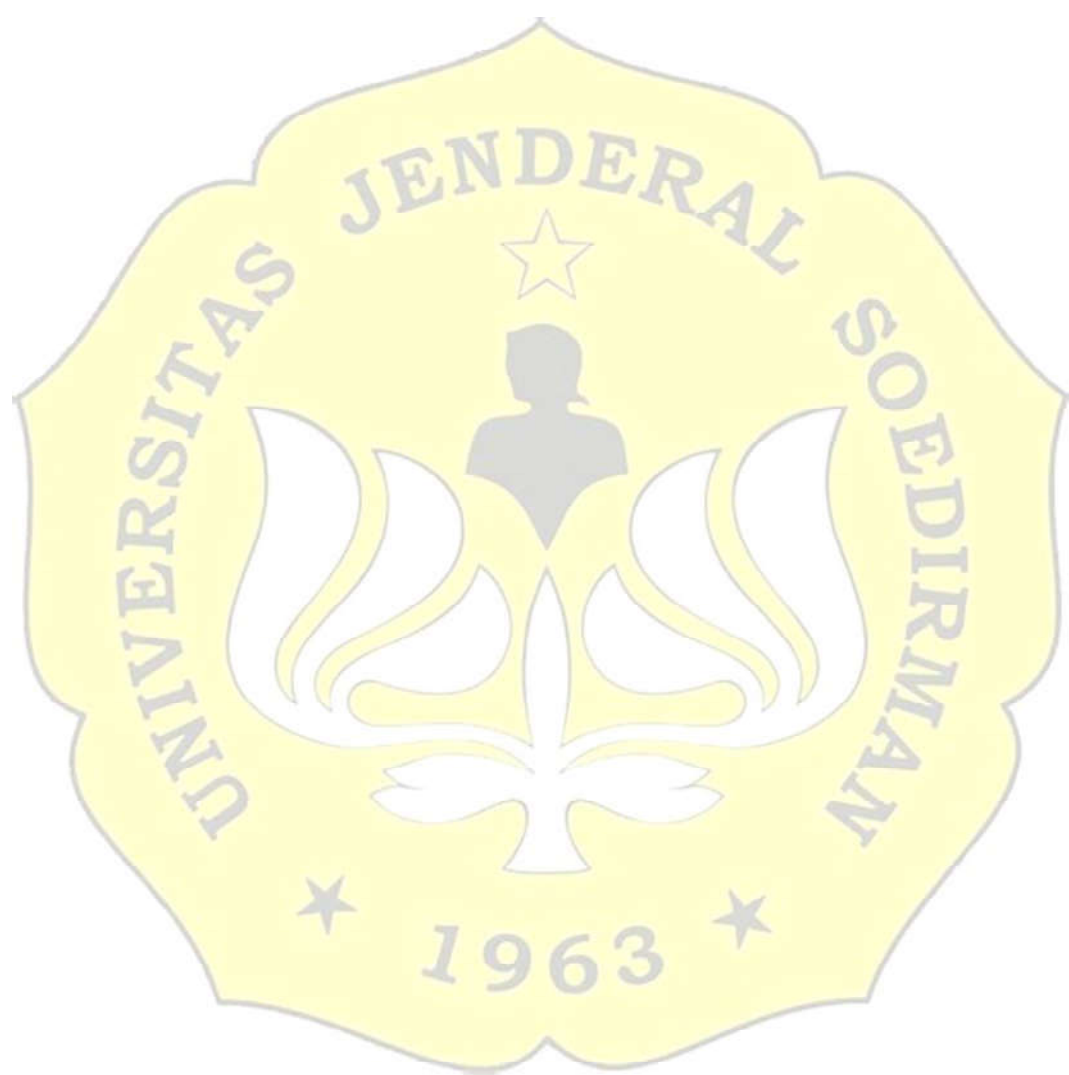
- 15(2), 221–232.
- Andriyani, F., & Rizal, A. (2022). Efek Mediasi . Pada Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Kepuasan . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 221–232.
- Andriyani, F., & Rizal, A. (2022). Efek Mediasi . Pada Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Kepuasan . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 221–232.
- Dianatul Munti'ah, 2015, “Kepuasan . Ditinjau Dari Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Pada Bank Jateng Cabang Pembantu Syariah”. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <http://www.jstor.org/stabel/248851%0Ahttp://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp%0Ahttp://www.jstor.org>
- Erna Supriyanti, dkk, 2010, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Terhadap . Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang)”.
- Fadlil, A., Umar, R., & Juliansyah, F. (2022). Klasifikasi Loyalitas Pengguna Data Alumni Pada Forlap Dikti Menggunakan Metode Net Promotore Score. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 740. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4363>
- Fitriyana, V., Lutfi Hakim, Dian Candra Rini Novitasari, & Ahmad Hanif Asyhar. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal Buana Informatika*, 14(01), 40–49. <https://doi.org/10.24002/jbi.v14i01.6909>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*
- Gunawan, H., & Ayuningtiyas, K. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Batam. *Journal Of Applied Business Administration*, 2(1), 152–165.

<https://doi.org/10.30871/JABA.V2I1.763>

- Januar Efendi Panjaitan, 2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan . Pada JNE Cabang Bandung”. *Jurnal Universitas Telkom*
- Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto, 2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Terhadap . Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta).”

Artikel dalam Jurnal:

- Hubudi, H. and Umar, H., 2010. Faktor-faktor Penentu Kesuksesan (Critical Success Factors) Pada Kerjasama Pemerintah Swasta Bidang Infrastruktur Di Indonesia. *Jurnal Publika*, 2(2), pp.130-164.
- Harjowiryono, M., 2019. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan bendahara pemerintah dalam penyetoran pajak. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 4(3), pp.195-217.
- Makaba, K. A., Kadir, N., & Munir, A. R. (2021). Pengaruh Digital Marketing dan Merchandise Mix Terhadap . Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan pada Departement Store. *Journal of Management & Business*, 4(2), 250–262. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i2.1122>
- Parasuraman, A., Zeithaml V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple itemscale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Seke, P. C., Tumbel, T. M., & Mukuan, D. D. Kepuasan . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan . Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian

- 1 Isilah identitas Bapak/Ibu/Saudara/i pada kolom yang sudah disediakan
- 2 Dalam pengisian kuesioner di bawah ini, penelliti menggunakan Skala Likertdengan range nilai 1-5. Nyatakan pendapat Anda dengan memberikan tanda ceklist (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan:

Keterangan		Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Cukup	C	3
Setuju	S	4
SS	SS	5

- 3 Jawaban yang Anda berikan bersifat rahasia dan tidak akan dipublikasi jadijawablah dengan kondisi yang sebenarnya.
- 4 Atas partisipasi dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

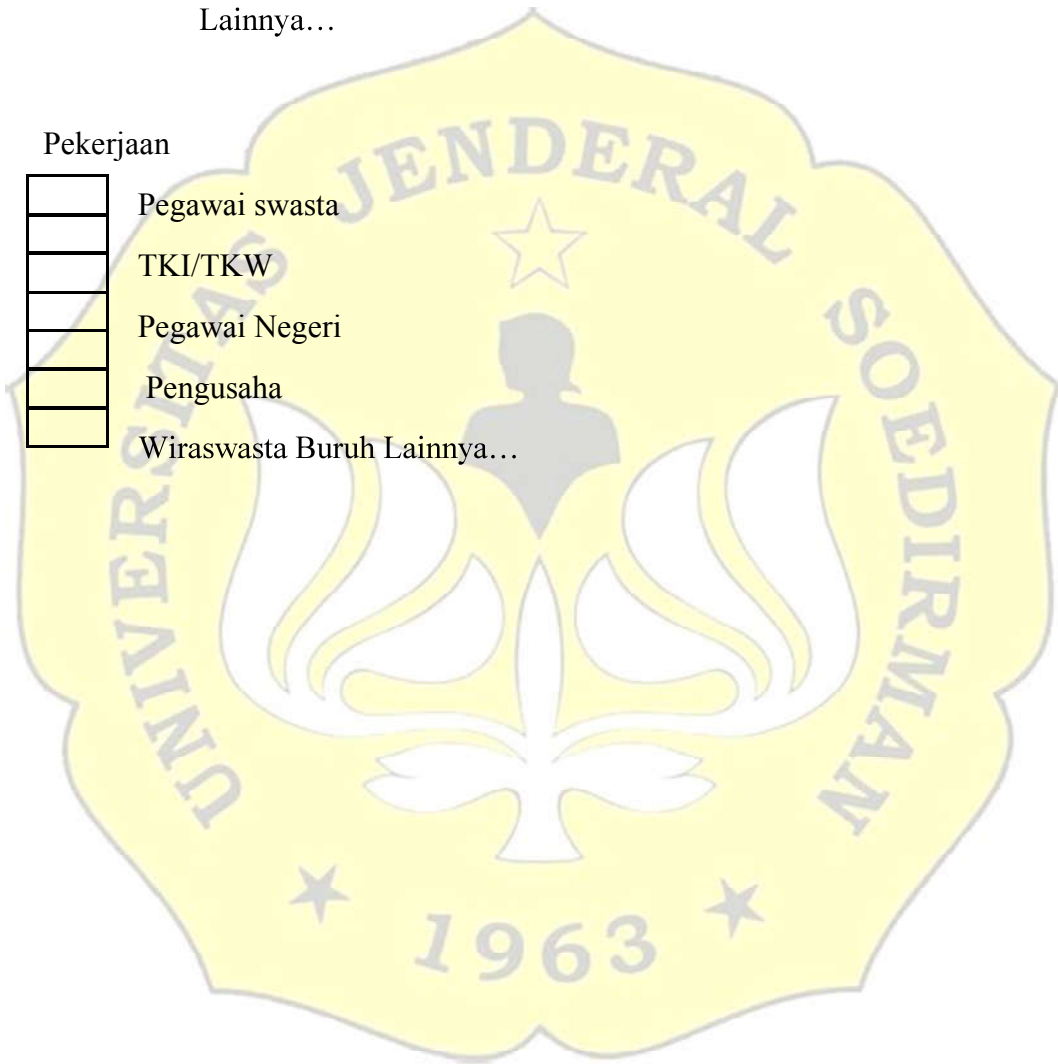
I. Identitas Responden

- 1) Nomor (diisi oleh peneliti) :
- 2) Nama :
- 3) Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan
- 4) Usia :
- 5) Pendidikan Terakhir

Tidak Sekolah
SD sederajat < 1 tahun
SMP/MTs sederajat 1-5 tahun
SMA/SMK sederajat 6-10 tahun
D3/11-15 tahun
D4/S1 16-20 tahun
S2 ≥ 21 tahun
Lainnya...

Pekerjaan

Pegawai swasta
TKI/TKW
Pegawai Negeri
Pengusaha
Wiraswasta Buruh Lainnya...



No	Indikator	Item	Indikator Kepuasan				
			1	2	3	4	5
			STS	TS	C	S	SS
1	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	Ruang pelayanan Pegadaian Cilacap memberikan kenyamanan bagi nasabah (adanya tempat duduk, pendingin udara, nomor antrian, dan lain lain)					
2	(X)	PT pegadaian menyediakan tayangan hiburan berupa <i>display marketing</i> dan informasi produk pegadaian melalui layar <i>display marketing</i>					
3		PT pegadaian menyediakan brosur produk yang selalu update dan terkini untuk menginformasikan kepada nasabah					
	Keandalan <i>reliability</i>	Karyawan PT Pegadaian bersikap sabar dan siap melayani / membantu nasabah					
4	(X)	Karyawan Pegadaian Cilacap cepat dan tanggap terhadap permintaan nasabah					
5		Karyawan Pegadaian Cilacap ramah dalam melayani nasabah					