

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis pada bagian Bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 34.16704 Tol Jagorawi. Maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Secara parsial dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05.
2. Secara parsial hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lokasi terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05.
3. Secara parsial hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil signifikansi 0,000 kurang dari 0,05.
4. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dengan diperoleh nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 9,980,

koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,129, koefisien lokasi sebesar 0,205 dan koefisien fasilitas sebesar 0,466.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan dapat bermanfaat, diantaranya:

### 1. Bagi SPBU 34.16704 Tol jagorawi KM 38

Berdasarkan hasil Analisis Regresi Linear Berganda diperoleh nilai koefisien tertinggi pada variabel fasilitas sebesar 0,466 yang berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel fasilitas sebesar 1% maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,466. Untuk itu peneliti menyarankan bagi perusahaan khususnya dalam aspek fasilitas untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kebersihan, kenyamanan, dan juga kelengkapan fasilitas yang ada di SPBU tersebut. Sehingga dapat meningkatkan laba dan tujuan perusahaan dapat dicapai dengan lebih mudah.

### 2. Bagi Akademi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya. Untuk mengembangkan penelitian ini, dapat mempertimbangkan variabel-variabel lainnya seperti kualitas produk, harga, budaya dan sosial yang belum diuji dalam penelitian ini disesuaikan dengan permasalahan yang akan diteliti.