

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, penulis dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, komitmen manajemen, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pelatihan dan pendidikan, menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel tersebut mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima, jadi hipotesis pertama diterima..
2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel orientasi pada pelanggan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima sehingga hipotesis 2 dapat diterima.
3. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel orientasi pada kualitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima sehingga hipotesis 3 dapat diterima.
4. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel pemberdayaan karyawan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima sehingga hipotesis 4 dapat diterima.
5. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel komitmen manajemen (X4) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan prima sehingga hipotesis 5 ditolak.

6. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kerjasama tim (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima sehingga hipotesis 6 dapat diterima.
7. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel perbaikan berkesinambungan (X6) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima sehingga hipotesis 7 dapat diterima.
8. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel pendidikan dan pelatihan (X7) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan prima terhadap sehingga hipotesis 8 ditolak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah responden penelitian serta memperluas wilayah penelitian, bukan hanya di Kudus saja tetapi juga di kota-kota lainnya, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang lebih tinggi.
2. Penelitian selanjutnya hendaknya memperluas obyek penelitian, tidak hanya pada perusahaan jasa tetapi juga pada industri lain seperti industri manufaktur, BUMN, maupun instansi pemerintahan sehingga permasalahan dapat di generalisasi.
3. Perlu dilakukan pengembangan instrumen penelitian, yaitu disesuaikan dengan kondisi dan lingkungan dari obyek yang akan diteliti seiring dengan perubahan dan perkembangan peradaban.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini juga masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini, penulis mengharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah ruang lingkup penelitian yang masih terhitung kecil karena hanya sebuah cabang perusahaan, dan menyebabkan jumlah responden penelitian tidak banyak.