

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil uji analisis data pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan pelanggan Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja PT. Centra Gama Indovisi.
2. Variabel *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi.
3. Variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi.
4. Variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi.
5. Variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi.

6. Variabel *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi.
7. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah *Reliability*

B. Keterbatasan

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan dan kelemahan.

Adapun keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan oleh sebuah perusahaan dengan dukungan sumber daya manusia yang cukup banyak dengan berbagai latar belakang, kemampuan dan karakter yang berbeda, khususnya kepada pengajar atau instruktur. Kondisi tersebut akan memberi pengaruh yang berbeda bagi setiap peserta.
2. Penelitian yang dilakukan hanya pada Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja PT. Centra Gama Indovisi yang melaksanakan pelatihan dan sertifikasi di gedung pelatihan yang dimiliki sendiri, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisir untuk Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (PJK3) lainnya yang ada di Indonesia

C. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan antara lain :

1. Hendaknya Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja PT. Centra Gama Indovisi senantiasa memperhatikan lima variabel Kualitas Pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*
2. Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja PT. Centra Gama Indovisi senantiasa memperhatikan kebersihan ruang kelas, toilet, musholla. Staf Operasional atau karyawan cepat dalam melayani peserta pelatihan, Tanggap terhadap keluhan peserta pelatihan, menjaga kerapihan karyawan, kesabaran dan keramahan kepada pelanggan.
3. Menyediakan peralatan pengajaran yang *up to date* berbasis teknologi dan mempersiapkan tenaga pengajar atau instruktur yang memiliki kemampuan mengajar yang baik dan yang memiliki standar kompetensi dan sertifikasi pada bidangnya
4. Memberikan pelatihan kepada karyawan khususnya staf operasional terutama standar dalam memberikan pelayanan.

5. Bagi peneliti berikutnya, agar dapat meningkatkan hasil penelitian ini jumlah sampel yang lebih besar dan ruang lingkup penelitian yang lebih luas