

## **BAB V**

### **SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, yaitu untuk menguji citra perusahaan dan persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel citra perusahaan dan persepsi kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan PO. Efisiensi. Artinya apabila citra perusahaan dan persepsi kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan PO. Efisiensi meningkat.
2. Variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Efisiensi. Artinya apabila citra perusahaan meningkat, maka kepuasan pelanggan PO. Efisiensi meningkat.
3. Variabel persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Efisiensi. Artinya apabila persepsi kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan PO. Efisiensi meningkat.

#### **B. KETERBATASAN PENELITIAN**

Pada penelitian ini, hanya mengambil sampel pelanggan di Yogyakarta dengan jumlah 100 sampel. Penelitian selanjutnya lebih baik menambah jumlah sampel. Selain itu, variabel independen dalam penelitian

ini hanya ada dua saja yaitu citra perusahaan dan persepsi kualitas pelayanan.

### **C. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti ingin memberikan saran kepada:

#### **1. Bagi perusahaan**

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa citra perusahaan dan persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Efisiensi (Studi pada pelanggan PO. Efisiensi di Yogyakarta). Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan pada PO. Efisiensi, pihak perusahaan diharapkan mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan citra perusahaannya dan persepsi kualitas pelayanannya pula.

Berdasarkan penelitian ini juga diketahui citra perusahaan dan persepsi kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sebesar 31,7% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, maka dari itu, PO. Efisiensi diharapkan mampu menggali faktor lain tersebut guna untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Dari penelitian ini diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 31,7% yang artinya model ini hanya mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 31,7% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Saran peneliti kepada peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel lain yang dianggap mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Selain itu, memperluas cakupan peneliti tidak hanya pada pelanggan PO. Efisiensi.