

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan hasil dari penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan yaitu:

1. Hasil analisis kualitas pelayanan jasa *maintenance elevator* pada PT.Balistha Gapala Nandya bahwa perusahaan belum dapat memenuhi harapan dari *customer* dari segi *tangible* (bentuk fisik), *reliability* (kemampuan) dan *responsiveness* (daya tanggap).
2. Rekomendasi upaya perbaikan prioritas yang harus diperbaiki yaitu pada variabel *responsiveness* (daya tanggap), sub variabel tenaga kerja, indikator (X.3.2) yaitu kemampuan perusahaan dalam respon mendatangkan teknisi ketika terjadi *emergency call* dalam kurun waktu 1x 24 jam untuk mengatasi dan meminimalisir *trouble* yang terjadi. Sehingga diharapkan *customer* bersedia memperpanjang kontrak kerja dengan perusahaan.

5.2 SARAN

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Pengaruh variabel dari *reliability* terhadap pengaruh kepuasan pelanggan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan *maintenance elevator*.
2. Untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel lain dan indikator yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.