

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini, penulis menggunakan contoh 50 responden, jumlahnya diambil dari 100 peserta, tepatnya 50 responden. Sebagian besar responden adalah pelanggan PT. Asabri Kantor Cabang Surabaya. Mengingat dampak pemeriksaan diagram pada artikulasi responden, penilaian lebih lanjut diselesaikan. Oleh karena itu, dalam pengujian ini akan dilakukan interpretasi terhadap hasil penanganan dengan memanfaatkan kondisi grade yang telah dilakukan dengan memperhatikan faktor X1, X2, X3, dan Y. Didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada PT Asabri Cabang Kota Surabaya. Hal ini terbukti pada hasil uji t sebesar 5,472 lebih besar dari t-tabel 2,012 dan nilai sig. 0,049 lebih kecil dari 0,05 yang artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta.
2. Variabel *customer expectation* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada PT Asabri Cabang Kota Surabaya. Hal ini terbukti pada hasil uji t sebesar 4,492 lebih besar dari t-tabel 2,012 dan nilai sig. 0,025 lebih kecil dari 0,05 yang artinya bahwa *customer expectation* berpengaruh terhadap kepuasan peserta.
3. Variabel citra perusahaan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada PT Asabri Cabang Kota Surabaya. Hal ini terbukti pada hasil uji t sebesar 2,597 lebih besar dari t-tabel 2,012 dan nilai sig. 0,018 lebih kecil dari 0,05 yang artinya bahwa citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta.
4. Kualitas pelayanan (X1), *customer expectation* (X2) dan citra Perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta (Y) pada PT Asabri Cabang Kota Surabaya. Hal ini terbukti dari hasil f-hitung sebesar 3,517 lebih besar dari f-tabel 2,79. Artinya, jika ada peningkatan pada kualitas pelayanan, *customer expectation* dan citra Perusahaan maka terjadi peningkatan pada kepuasan peserta pada PT Asabri Cabang Kota Surabaya.

5.2 Saran

Dari penelitian yang sudah dilakukan, terdapat beberapa saran penulis guna sebuah kesempurnaan, saran tersebut meliputi:

1. Untuk Perusahaan, untuk terus meningkatkan pelayanan kepada peserta yaitu reward dan selanjutnya saling menjaga hubungan yang berfungsi dengan ketabahan penuh antara peserta dan pelayanan yang baik. Ingat juga bahwa perusahaan memiliki kewajiban untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan ramah terhadap para peserta agar mereka merasa diperhatikan dan tidak diacuhkan.
2. Bagi peserta, tetap menjaga hubungan baik dan terus memberikan saran dan masukan kepada pelayanan agar perusahaan tetap saling improve dan berkembang. Karena dengan adanya peserta yang saling mendukung kualitas pelayanan akan terus memberikan pelayanan yang terbaik.
3. Bagi kreator masa depan, penelitian harus terus dilakukan dengan menganalisis berbagai data tentang dampak inspirasi kerja dan disiplin dalam eksekusi dengan menggunakan strategi eksplorasi dan perangkat pengumpulan data yang lebih ideal.