

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah

1. Prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Dapat diartikan bahwa proses pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur kerja dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung  $6,747 > 1,986$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ .
2. Waktu secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Dapat diartikan bahwa waktu pengerjaan yang tepat dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung  $4,791 > 1,986$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
3. Tenaga kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Dapat diartikan bahwa tenaga kerja yang berkompeten dalam menyelesaikan permintaan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung  $3,526 > 1,986$  dengan signifikansi  $0,031 < 0,05$ .
4. Prosedur Kerja, tenaga kerja, serta waktu dapat secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Dapat diartikan bahwa proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur kerja, ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan disertai dengan tenaga kerja yang berkompeten dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan f-hitung  $218,388 > f\text{-tabel } 2,70$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui adanya penelitian ini adalah

1. Bagi perusahaan disarankan untuk tetap menjaga prosedur kerja para karyawan, meningkatkan waktu dalam menyelesaikan kebutuhan pelanggan serta terus meningkatkan kemampuan tenaga kerja agar pelanggan terus merasa puas dalam menggunakan jasa PT. IDT Trans Agency Surabaya.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar menambah variabel lain selain variabel prosedur kerja, waktu dan tenaga kerja yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seperti variabel loyalitas pelanggan, keputusan pembelian dan sebagainya.
3. Harapannya penelitian ini dapat menjadi bahan referensi, pedoman, pembandingan bagi penelitian selanjutnya. Sebab masih banyak lagi variabel bebas yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan seperti variabel harga, kualitas pelayanan, promosi dan sebagainya.