

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan oleh peneliti terhadap kualitas karyawan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari 10 indikator dimensi kualitas karyawan, semuanya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun, besar pengaruh dari 10 indikator tersebut masing-masing berbeda-beda.
2. Indikator yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen adalah indikator keandalan. Pada indikator ini, konsumen sebagian besar setuju dengan 2 pertanyaan yang diberikan. Hal ini menunjukkan keandalan PT Kelola Jasa Artha Surabaya dalam melayani konsumen adalah tinggi dengan hasil yang memilih setuju adalah 64 orang yang terdiri dari orang yang memilih pertanyaan 1 dan orang yang memilih pertanyaan 2.

#### **5.2 Saran**

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka selanjutnya penulis akan menyajikan saran sebagai masukan bagi pihak perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Perusahaan hendaknya memperhatikan 10 faktor kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kompetensi, aksesibilitas, kredibilitas, keamanan, kebutuhan pelanggan, dan bukti fisik karena terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pelayanan jasa, terutama faktor bukti fisik, mengingat faktor ini masih memungkinkan untuk lebih dievaluasi karena kurangnya responden dari konsumen yang menjawab kurang puas akan bukti fisik kualitas karyawan PT. Kelola Jasa Artha Surabaya seperti menangani dalam mencatat dan mendokumentasikan keluhan atau permintaan pihak pelanggan dengan benar, demi untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada.
2. Perusahaan sebaiknya meningkatkan kinerjanya di setiap indikator pelayanan, karena apabila semua indikator pelayanan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, maka konsumen akan senang menggunakan pelayanan jasa dari PT. Kelola Jasa Artha Surabaya. Hal ini nantinya akan berpengaruh terhadap jumlah konsumen yang ada, apabila banyak konsumen yang puas, maka jumlah konsumen akan semakin meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alvin Burhani. 2012. Dimensi Kualitas Jasa. (<https://alvinburhani.wordpress.com/2012/04/13/dimensi-kualitas-jasa/html>, diakses 4 Januari 2016).
- Andi Lesmana. 2010. “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Bagian Retail & Consumer Risk Group”. Skripsi. Universitas Gunadarma Jakarta.
- Buyung. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Alfamart Todopuli Di Kota Makassar”. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Hasti Pramesti Kusnara. 2010. “Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa PT. Fres Indonesia (*Transportation, Rental Car and Bus*) Bandung”. Skripsi. Universitas Padjadjaran Bandung.
- Indra Tri Saputra. 2015. “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada KB Samsat Surabaya Selatan”. Tugas Akhir. STIE Perbanas Surabaya.
- Kautsar Riza Salman. 2015. *Akuntansi Manajemen*. Surabaya : STIE Perbanas Surabaya.
- Mowen Maryanne. M, Hansen Don. R, dan Heitger. L. 2012. *Managerial Accounting : The Corner Stone of Business Decisions*. Edisi Keempat. China : South Western Cengage Learning.
- Pedoman Peraturan Perusahaan PT. Kelola Jasa Artha. 2011. Penerbit : PT. Kelola Jasa Artha.
- Standart Operating Procedure Supporting*. 2012. Penerbit : PT. Kelola Jasa Artha.
- Standart Operating Procedure Operasional*. 2012. Penerbit : PT. Kelola Jasa Artha.

Tjiptono dan Diana. 2012. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Press.

Tjiptono dan Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Press.

W. Braun, Karen dan M. Tietz, Wendy. 2013. *Managerial Accounting*. Third Edition. United State Of America : Pearson.