

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan melalui penyebaran kuesioner atau angket dan observasi yang selanjutnya data tersebut diolah dengan menggunakan SPSS versi 20, maka peneliti menyimpulkan:

Dalam analisis inferensial uji koefisien korelasi (R) menunjukkan angka koefisien korelasi (R) sebesar 0,752 yang artinya bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelayanan.

Terlihat bahwa kekuatan hubungan yang kuat dan signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan sebesar 0,000. Korelasi yang terjadi adalah pola searah, hal tersebut dilihat dari tidak adanya tanda (-) didepan angka 0,752 sehingga menunjukkan arah hubungan yang positif. Arti hubungan positif menunjukkan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelayanan.

Selanjutnya dalam uji koefisien determinasi yang menunjukkan angka sebesar 0,566 atau 56,6% yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan (variabel Y) ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan (variabel X), sedangkan sisanya 43,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Faktor lain diantaranya seperti: pelanggan membandingkan produk First Media dengan kompetitor lain yang memiliki layanan sejenis.

Sedangkan dalam uji regresi menjelaskan apabila kualitas pelayanan (variabel X) tidak mengalami perubahan maka kepuasan pelayanan (variabel Y) bernilai 5,892. Sedangkan sebesar 0,674 adalah jika terjadi kenaikan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan (variabel Y) sebesar 0,674. Untuk mengetahuinya penulis menggunakan Regresi Linear Sederhana. Menggunakan Linear Sederhana karena apabila variabel X dan variabel Y telah diketahui bahwa kedua variabel tersebut tunggal atau tidak berganda. Dengan bantuan SPSS versi 20 penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung

11,309, t tabel tidak dihitung tetapi dilihat pada tabel t tabel  $df = N-2$ ,  $df = 100 - 2 = 98$  signifikasi dan dengan taraf signifikasi 10 % (0,1) diperoleh t tabel 1,660. Dalam uji signifikasi (hipotesis) diketahui bahwa t hitung  $11,306 > t$  tabel 1,660 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan pelayanan (variabel Y).

## V.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan dengan judul pengaruh kualitas pelayanan *customer service* TV Cable & Internet Broadband PT. First Media, Tbk. terhadap kepuasan pelayanan melalui media sosial pada twitter @FirstMediaCares, maka penulis memberikan saran yaitu:

- a. Untuk First Media, layanan *twitter* di berikan tanggapan yang lebih informatif kepada pelanggan agar pelanggan tambah puas dengan kualitas dari *customer service*.
- b. Untuk First Media, ditambahkan admin *twitter* agar seluruh pelanggan dapat di tanggapi keluhan nya.
- c. Gunakan bahasa yang lebih mudah dipahami karena beberapa pelanggan ada yang kurang mengerti atau paham saat ditanggapi keluhannya.
- d. Untuk balasan *mention* twitter agar tidak itu – itu saja seakan dibalas oleh komputer, karena keluhan pelanggan terkadang beda – beda.