

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan secara singkat mengenai dampak lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *money changer* PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan software SPSS versi 25 pada uji t diketahui bahwa signifikansi variabel lokasi (X1) adalah sebesar $0,025 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh positif dan significant terhadap kepuasan pelanggan
2. Diketahui juga berdasarkan uji t pada variabel kualitas layanan (X2) bahwa nilai signifikansi dari variabel X2 sebesar $0,00 < 0,05$ sehingga memberikan kesimpulan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat menyatakan hal-hal berikut sebagai saran dengan harapan dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak terkait, yaitu:

1. Bagi PT Royal Valutamas Niagatama :
 - a. Diketahui bahwa lokasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat peneliti sarankan jika PT Royal



Valutamas Niagatama berniat untuk menambah cabang, maka hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu seperti lokasi yang mudah untuk dijangkau, dan *money changer* yang dapat dijangkau dengan lancar.

- b. Selain itu, membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *money changer* PT Royal Valutamas Niagatama, oleh sebab itu peneliti memberikan saran kepada PT Royal Valutamas Niagatama agar dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta keamanan dalam bertransaksi. Sesuai dengan hasil penelitian pada analisis deskriptif, diketahui bahwa pada hasil analisa deksriptif yang dilakukan yakni pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi jual beli mata uang asing dengan skor rerata 3,62.

2. Bagi Peneliti selanjutnya :

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, promosi, iklan dan factor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat serta berguna.

3. Bagi Masyarakat umum :

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap masyarakat umum dapat memilih tempat untuk menukarkan mata uang asing pada tempat yang aman dan nyaman.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.