

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari data kuesioner yang telah diolah tentang pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap citra Mal Kota Kasablanka (PT. Elite Prima Utama), maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji koefisien korelasi sebesar 0,857 dengan nilai signifikan 0,000 ($p < 0,05$) sehingga kualitas pelayanan dan citra perusahaan memiliki hubungan yang sangat kuat dan positif.
2. Hasil uji t sebesar $17,452 > t$ tabel 1,982 dengan nilai signifikan 0,000 ($p < 0,05$) sehingga kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap citra perusahaan.
3. Kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan memperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 73,5% sedangkan 26,5% dipengaruhi variabel lainnya diluar model penelitian.

Terdapat pengaruh signifikan dan positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel citra perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis, H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel citra perusahaan.

4.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk Penelitian Lanjutan

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada pada penelitian ini, diantaranya:

1. Melakukan pengembangan penelitian salah satunya dengan menambahkan faktor-faktor dan variabel lain yang berbeda dengan model penelitian ini sehingga dapat menambah daftar literatur penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan secara akademik untuk digunakan pada penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Melakukan penelitian dalam lingkup yang lebih luas dan dengan waktu yang cukup sehingga dapat diperoleh data yang cukup sehingga hasil analisa dapat jauh lebih baik.

5.2.2 Saran Untuk Perusahaan

Hasil dari penelitian ini merupakan bukti yang menunjukkan hasil Analisa dari pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap citra perusahaan. Maka dari itu, perusahaan-perusahaan yang khususnya bergerak dibidang jasa pelayanan salah satunya PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka senantiasa dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya untuk kemajuan perusahaan dan citra yang baik di masyarakat khususnya pengunjung setia perusahaan.