

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berpedoman pada hasil analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang juga menjadi tujuan penelitian antara lain adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa. Berdasarkan pada hasil analisis SPSS diperoleh nilai t hitung fasilitas diperoleh sebesar $2,170 >$ nilai t tabel yang ditetapkan yaitu $(1,664)$ serta nilai signifikansi uji t sebesar $0,033 <$ nilai perbandingan taraf signifikansi uji hipotesis yang ditetapkan sebesar $0,05$. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya fasilitas terbukti berpengaruh positif & signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa.
2. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa. Berdasarkan pada hasil analisis SPSS diperoleh nilai t hitung kualitas pelayanan diperoleh sebesar $2,585 >$ nilai t tabel yang ditetapkan yaitu $(1,664)$ serta nilai signifikansi uji t sebesar $0,012 <$ nilai perbandingan taraf signifikansi uji hipotesis yang ditetapkan sebesar $0,05$. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif & signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa.

3. Citra perusahaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa. Berdasarkan pada hasil analisis SPSS diperoleh nilai t hitung citra perusahaan diperoleh sebesar $2,731 >$ nilai t tabel yang ditetapkan yaitu $(1,664)$ serta nilai signifikansi uji t sebesar $0,008 <$ nilai perbandingan taraf signifikansi uji hipotesis yang ditetapkan sebesar $0,05$. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya citra perusahaan terbukti berpengaruh positif & signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa.

4. Fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan dapat berpengaruh secara bersama-sama (simultan) secara signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa. Berdasarkan hasil analisis uji F dapat diketahui bahwa nilai F hitung $45,443$ lebih tinggi dari nilai F tabel yaitu $2,72$ dengan signifikansi uji F adalah $0,000 < 0,05$ dengan. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima yang artinya fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama (simultan) terbukti berpengaruh positif & signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa.

5. Persamaan pada hasil analisis regresi berganda :

$$Y = -1,419 + 0,176 X_1 + 0,208 X_2 + 0,295 X_3 + e.$$

Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan perusahaan terhadap konsumen, kemudian kualitas pelayanan bagi konsumen serta citra perusahaan di benak konsumen akan semakin meningkatkan nilai keputusan menggunakan jasa CV. Karisma Pondasi.

6. Berdasarkan hasil analisis uji koefisien determinasi membuktikan bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan mampu menjelaskan serta memprediksi nilai variabel keputusan menggunakan jasa sebesar 64,2%, sementara nilai 35,8% lainnya dijelaskan dan diprediksi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian yang dilakukan.

5.2. Saran

Berpedoman atas kesimpulan hasil penelitian yang diperoleh maka saran yang dapat diajukan terkait hasil penelitian ini antara lain:

1. Untuk fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan dari CV. Karisma Pondasi terbukti dinilai baik oleh konsumen maka dari itu akan lebih baik apabila pihak CV. Karisma Pondasi mempertahankan nilai fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara jangka panjang sehingga tingkat keputusan menggunakan jasa yang diperoleh menjadi semakin terjaga dari waktu ke waktu dimana hal tersebut akan semakin menguatkan keberlangsungan usaha dari CV. Karisma Pondasi tersebut.
2. Dari hasil analisis regresi penelitian variabel citra perusahaan memberikan pengaruh yang lebih rendah dibandingkan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan. Maka dari itu sebaiknya pihak CV. Karisma Pondasi dapat meningkatkan citra positif perusahaan di masyarakat

melalui peningkatan kegiatan CSR (*corporate social responsibility*) sehingga tingkat citra perusahaan yang di masyarakat menjadi semakin baik.

3. Diharapkan bagi para peneliti di masa mendatang dapat memperluas lingkup penelitian menjadi lebih dari 1 instansi perusahaan sehingga jumlah responden yang diteliti semakin luas yang kemudian berdampak pada tingkat obyektifitas serta keakuratan hasil analisis penelitian yang didapatkan menjadi semakin baik