

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan pada Teman Cerita *Coffee And Space* Pekalongan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Teman Cerita *Coffee And Space* Pekalongan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,845 dan t-statistik $17,135 > 1,96$.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan pada Teman Cerita *Coffee And Space* Pekalongan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,389 dan t-statistik $3,729 > 1,96$.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Teman Cerita *Coffee And Space* Pekalongan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,506 dan t-statistik $4,928 > 1,96$.
4. Kepercayaan memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Teman Cerita *Coffee And Space* Pekalongan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,430 dan t-statistik $4,668 > 1,96$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

Bagi peneliti selanjutnya, apabila ingin melakukan penelitian serupa diharapkan untuk melakukan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, menambah variabel-variabel lain diluar penelitian ini serta diharapkan mampu menambah indikator-indikator terhadap variabel yang akan diteliti. Penelitian berikutnya diharapkan lebih teliti dalam memilih sampel penelitian, sehingga tingkat keakurasian hasil data lebih akurat. Selain itu juga diharapkan lebih objektif dalam interpretasi hasil analisis data, sehingga semakin ilmiah investigasi penelitian.