

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis data, kesimpulan dalam penelitian ini adalah

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP Keandalan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan hal ini juga di kuatkan oleh Efektifitas, Konsistensi, Sistematis, dan Pengetahuan Prosedur para karyawan. Semakin baik Keandalan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan hal ini juga di kuatkan oleh Efektifitas, Konsistensi, Sistematis, dan Pengetahuan Prosedur para karyawan. Semakin baik SOP Daya Tanggap akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP Jaminan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan hal ini juga di kuatkan oleh Efektifitas, Konsistensi, Sistematis, dan Pengetahuan Prosedur para karyawan. Semakin baik jaminan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
4. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP empati berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan hal ini juga di kuatkan oleh Efektifitas, Konsistensi, Sistematis, dan Pengetahuan Prosedur para karyawan. Semakin baik empathy akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
5. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP bukti fisik berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan hal ini juga di kuatkan oleh Efektifitas, Konsistensi, Sistematis, dan Pengetahuan Prosedur para karyawan. Semakin baik bukti fisik akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian maka saran yang terhadap perusahaan adalah :

1. Dari hasil analisis deskriptif, SOP keandalan merupakan variabel SOP yang paling rendah dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Disarankan bagi perusahaan untuk meningkatkan variabel SOP keandalan. Konsumen dalam penelitian ini terpengaruh oleh SOP keandalan, maka perusahaan perlu meningkatkan kemampuan karyawan dalam Bersikap sopan dan ramah terhadap konsumen, Mampu bekerja dengan baik, tepat, cermat dan cepat dan Menjalankan SOP Pelayanan dan 3 S (Senyum Salam Sapa)
2. Dari hasil analisis deskriptif, SOP empati merupakan variabel SOP yang paling tinggi dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Disarankan bagi perusahaan untuk mempertahankan variabel SOP empati. Konsumen dalam penelitian ini terpengaruh oleh SOP empati, maka perusahaan perlu meningkatkan kemampuan karyawan dalam Mengucapkan Sapa sambil mengatupkan kedua tangan kepada konsumen, Menawarkan Fasilitas pengisian angin, air radiator dan lain-lain serta Operator mengucapkan terima kasih, dan Setelah transaksi selesai, Operator sambil mengatupkan kedua tangan mengucapkan “terimakasih telah membeli BBM di SPBU Pertamina / telah mengisi Pertamax / Pertamina Dex” dan “Selamat jalan”