

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang digunakan sesuai dengan tujuan hipotesis yang dilakukan dengan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian membuktikan adanya, Pengaruh kualitas layanan *Contactors employee* terhadap *Customer satisfaction* Pada Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang, dengan kata lain hipotesis 1 yang menyatakan ”*contactors employee Quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada layanan Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang” diterima. Hasil penelitian ini menguatkan pendapat dari Wyckof (1998) yang secara teoritis menjelaskan tentang kualitas layanan karyawan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (1) Moutinho dan Smith (2000), dan (2) Vandeneebele (2007).
2. Hasil penelitian membuktikan adanya, Pengaruh kualitas layanan *Modifiers employee* terhadap *Customer satisfaction* pada Kantor Bersama Di Kabupaten Rembang, dengan kata lain hipotesis 2 yang menyatakan ”*Modifiers employee Quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada layanan Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang” diterima. Hasil penelitian ini menguatkan pendapat Zaithami (1996) tentang faktor penentu kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang

dilakukan oleh (1) Moutinho dan Smith (2000), dan (2) Vandeneebele (2007).

3. Hasil penelitian membuktikan adanya, pengaruh *Customer satisfaction* terhadap *Word of Mouth* pada Kantor Bersama samsat di Kabupaten Rembang, dengan kata lain hipotesis 3 yang menyatakan "*Customer satisfaction* berpengaruh terhadap *word of mouth* pada layanan Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang" diterima. Hasil penelitian ini menguatkan pendapat Rust (1990) pengaruh *word of mouth*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (1) Moutinho dan Smith (2000), dan (2) Vandeneebele (2007).
4. Hasil penelitian membuktikan adanya, Pengaruh kualitas layanan *Contactors employee* terhadap *Word of Mouth* melalui *Customer Satisfaction* pada Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang, dengan kata lain hipotesis 4 yang menyatakan "*Contactors employee Quality* berpengaruh terhadap *word of mouth* melalui *Customer satisfaction* pada layanan Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang" diterima. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Buttle (1998) tentang memaksimalkan *WOM* melalui konsumen. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (1) Moutinho dan Smith (2000), dan (2) Vandeneebele (2007).
5. Hasil penelitian membuktikan adanya, Pengaruh kualitas layanan *Modifiers employee* terhadap *Word of Mouth* melalui *Customer Satisfaction* pada kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang, dengan kata lain hipotesis 5 yang menyatakan "*Modifiers employee Quality* berpengaruh terhadap *word of mouth* melalui *Customer satisfaction* pada layanan Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang" diterima. Hasil penelitian ini mengautkan pendapat Djati dan Darmawan (2004) pengaruh kualitas layanan berpengaruh

signifikan dan berpengaruh kuat terhadap *WOM*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (1) Moutinho dan Smith (2000), dan (2) Vandeneebele (2007).

5.2. Saran

1. Saran Teoritis

Bagi peneliti yang akan datang diharapkan memiliki pemahaman teoritis yang lebih baik khususnya pengaruh tentang kualitas layanan perusahaan kepada pelanggan, penilaian pelanggan terhadap organisasi, bagaimana cara organisasi membuat hubungan dengan pelanggan, cara membuat pelanggan puas dimana dari kepuasan ini akan membuat perubahan perilaku pelanggan terhadap organisasi dan akhirnya membuat para pelanggan menjadi loyal terhadap organisasi tersebut. Karena dengan memiliki pemahaman teoritis maka peneliti akan lebih dapat memahami bagaimana sebenarnya cara perusahaan memberikan kualitas yang baik terhadap konsumen.

2. Saran Praktis

Bagi Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang dapat digunakan sebagai masukan agar mereka lebih memperhatikan kualitas pelayanan, lebih mementingkan kepuasan pelanggan karena dengan membuat pelanggan menjadi puas maka pelanggan akan memberikan loyalitas kepada organisasi tersebut. Karena penelitian ini mengandung unsur tentang hal-hal yang harus diperhatikan oleh Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang dalam memberikan layanan bagi pelanggan.

Daftar Pustaka

- Kotler. P, dan Armstrong. G, 2001,. prinsip-prinsip pemasaran alih bahasa: Damos Sihombing, Jilid 1, Edisi kedelapan, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler. P., dan Armstrong, G., 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, alih bahasa: Damos Sihombing, Jilid 2, Edisi kedelapan, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., 1999, *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis , Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 2, Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2000), *Marketing management: Analysis, plan, implementation and control*, (8th edn), New Jersey: Prentice Hall International.Inc.
- Kotler Philip, (1993), *Manajemen Pemasaran, Analistis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian, Terjemahan dari buku asli Marketing Management Volume I dan Volume II oleh Adi Zakaria Afift, Penerbit Lembaga penerbit FE UI, Jakarta.*
- Kotler, Philip, (1997), *Dasar-dasar Pemasaran*, Alih Bahasa Alexander Sindoro, Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2004), *Manajemen Pemasaran*, Prenhalindo, Jakarta
- Parasuraman, 2000, *Measuring Customer Sarisfaction*, Payne, Adrian, The Essence of Service Marketing, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Penertbit Gramedia, Jakarta.
- Tjiptono, fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2003, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit and offset, Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius, (2005), *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian, 2002, . *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.
- Kertajaya, Hermawan, 2006. *Service Operation*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Bansal, Voyer, 2000, “*Word of Mouth Processes Within a Services Purchase Decision Context*”, *Journal of Service Research*; 3; 2; ABI/INFORM Global pg. 166 Bloemer, Jose M. M and Hans D.P Kasper, 1994,”*The Impact of Satisfaction and Brand*.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006, *Definisi Contactors Employee*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006, *Definisi Modifiers Employee*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Berry, Leonard, dan Parasuraman, 1997 , *Listening the Customer the Concept of a Service Quality Information System, Sloan Manajemen Review Musim Semi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Berry, Leonard, Parasuraman, 1991, *Marketing Service, Competing through Quality*, New York.
- Zaithaml, etc, 1990, *mutu pelayanan oleh pelanggan*, jurnal kualitas Layanan.
- Saviokla, Leandro, 1998, *Faktor Penentu Keberhasilan dan Kualitas Pereusan*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

- Blackweel, Stevano, 1996, *Definision Word of Mouth*, Journal of Marketing (32), pp. 26-29.
- Rosen, Mark, 1997, Definision Word of Mouth, Journal of Marketing (68), pp 50-55.
- Hamdani, M, 2004, Pengaruh Sumber Daya Manusia Dalam Perusahaan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Olstavsky, R. 1985. Perceived Quality in Consumer Decision Making : An Integrated Theoretical Perspective", dalam Jacoby, J and Olson, J, *Perceived Quality*, Lexington.
- Parasuraman, A., Zeithami, V, and Berry L., 1997 . "Refinement of Expectations as a Comparison: Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research", *Journal of Retailing*
- Parasuraman, (2000). *Measuring Customer Satisfaction*, Payne, Adrian, *The Essence of Services Marketing*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- .
- Kanuk, L. L. (2003), *Consumer behavior*, (8th edn), Pearson Publisher.
- .
- Lovelock, C. H, (1996). *Service marketing*, (3rd edn), New Jersey: Upper Saddle River.
- Singarimbun, M. (1995), *Metode penelitian survai*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono (2005), *Metode penelitian bisnis*, (cetakan ke 3), Bandung: CV. Alfabeta.
- Umar, H. (1999), *Metode penelitian untuk pema-saran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, A. V., Berry. L. L., & Parasuraman, A. (1996, April). *Journal of Marketing*, (60), pp. 41-46.
- Zeithaml et al., (1996). Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study. *European. Journal of Marketing*.
Jurusan

- Zeithaml, V. 1981. "Defining and Relating Price, Perceived Quality and Perceived Value, Request", *Marketing Science*. Vol. 31. p. 87-101
- Vandenabeele, W. 2006. Standing on Perry's shoulders : developing a public service motivation measurement scale. Paper presented at the annual EGPA conference 2006, Milan
- Vandenabeele, W. Forthcoming. Towards a public administration theory of public service motivation : an institutional approach. *Public management review*.
- Maslow, A. H. 1954. *Motivation and personality*. New York : Harper
- Lewis, G. B. and Alonso, P. 2001. Public service motivation and job performance – Evidence from the federal sector. *American review of public administration* . 31 (4): 363-380.
- Lewis, G. B. and Frank, S. A. 2002. Who wants to work for government *Public administration review*. 62 (4): 395-404.
- Herzberg, F. 1966. *Work and nature of man*. London : Staples
- Rangkuti, Freddy, (2002). *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, (2003). *Riset Pemasaran*, Cetakan keenam Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Yamit, Zulian, (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.
- Yazid, (2001). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Edisi Kedua, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, (2001). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Arbukle, J. L., & Wothke, W., 1999, *Amos 4.0 User's Guide: SPSS*, SmallWaters Corporation.

Ferdinand, A. T., 1999, Strategic Pathways Toward Sustainable Competitive Advantage. Unpublished DBA Thesis, SouthernCross, Lismore, Australia.

Ferdinand, A. T., 2003, Sustainable Competitive Advantage, BP Undip.

Hair, J. F., Anderson, R. E, Tatham, R. L & Black, W. C, 1995, Multivariate Data Analisis. New Jersey: Pretice Hall

Yamin dan Heri, 2009, *Struktural Equation Model*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.