

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Rumah pada Perumahan Citra Graha di Gresik. Menggunakan alat analisis statistic regresi linear berganda, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Kemampuan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Rumah pada Perumahan Citra Graha di Gresik.
2. Sikap berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Rumah pada Perumahan Citra Graha di Gresik.
3. Perhatian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Rumah pada Perumahan Citra Graha di Gresik.
4. Penampilan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Rumah pada Perumahan Citra Graha di Gresik.
5. Tindakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Rumah pada Perumahan Citra Graha di Gresik.
6. Tanggung Jawab berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Rumah pada Perumahan Citra Graha di Gresik.
7. Hasil uji hipotesis melalui uji F (simultan) menyatakan bahwa variabel Kemampuan, Sikap, Perhatian, Penampilan, Tindakan, dan Tanggung Jawab secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Rumah pada Perumahan Citra Graha di Gresik

## **5.2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka saran-saran dari peneliti yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

### **5.2.1 Bagi Aspek Manajerial**

1. Bagi manajerial sebaiknya meningkatkan variabel sikap (X2) hasil uji t hitung sebesar 2,212 yang berarti paling rendah dibanding t hitung variabel kemampuan (X1), perhatian (X3), penampilan (X4), tindakan (X5), tanggung jawab (X6). Maka pihak *developer* perumahan Citra Graha harus meningkatkan kualitas layanan dan karyawan harus melakukan 5S meliputi senyum, sapa, salam, sopan, dan santun.
2. Sedangkan tentang variabel kemampuan (X1), perhatian (X3), penampilan (X4), tindakan (X5), tanggung jawab (X6) sudah cukup baik. Maka perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan.

### **5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan memperbanyak jumlah faktor-faktor dan menggunakan teknik analisis yang berbeda agar mendapatkan hasil yang lebih baik dan sempurna. Hal ini dikarenakan nilai R square sebesar 31% sehingga terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Atau dengan melakukan penelitian ulang terhadap variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.