

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan, bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Variabel Kepuasan Kerja karyawan terhadap Kualitas Layanan pada PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang diberikan perusahaan sudah sangat baik, karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Layanan.

Jika Kepuasan Kerja memiliki pengaruh besar terhadap Kualitas Layanan maka semua indikator akan dapat dijalankan dengan baik. Hal ini tentunya karyawan akan memberikan pelayanan yang baik dan nyaman sesuai dengan harapan pelanggan. Jika kepuasan kerja karyawan sudah terpenuhi maka karyawan akan meningkatkan kualitas layanan pada pelanggan, ketika pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan maka pelanggan akan menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap perusahaan.

B. Saran

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang sudah baik, maka diperlukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui secara konsisten mengenai kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Karena kepuasan kerja akan mempengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan perusahaan. Ketika Kepuasan Kerja terpenuhi sesuai dengan harapan karyawan maka Kualitas Layanan dapat dijalankan dengan baik, tentunya pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa nyaman ketika berbelanja.