

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Sistem Informasi Kasir terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rizky Laundry, serta hasil analisis data yang dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Jamovi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Rizky Laundry. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi kasir yang digunakan belum merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan lebih memperhatikan hasil pelayanan yang diterima dibandingkan dengan kualitas sistem yang digunakan dalam proses operasional.
2. Kualitas Informasi (X_2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Rizky Laundry. Temuan ini menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi kasir belum menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang diterima secara langsung dibandingkan informasi yang disediakan oleh sistem.
3. Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Rizky Laundry. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dalam

penelitian ini kualitas layanan menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Rizky Laundry. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut dapat menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 19,1%, sementara 80,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak terkait maupun penelitian selanjutnya.

5.2.1 Saran bagi Rizky Laundry

1. Rizky Laundry disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, karena mengacu pada hasil penelitian variabel ini terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat, tanggap, ramah, serta mampu memenuhi kebutuhan pelanggan melalui solusi yang tepat.
2. Walaupun Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pengelola tetap perlu melakukan evaluasi dan

pengembangan pada sistem informasi kasir agar proses operasional berjalan lebih efektif dan efisien. Perbaikan sistem dapat dilakukan dengan meningkatkan kecepatan proses transaksi, kemudahan penggunaan, serta penyajian informasi yang lebih akurat dan mudah dipahami.

3. Rizky Laundry juga disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, seperti menjaga ketepatan waktu penyelesaian laundry, menjaga kualitas hasil pencucian, serta meningkatkan komunikasi dengan pelanggan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus membangun loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti harga, kepercayaan pelanggan, kualitas hasil layanan, kemudahan penggunaan sistem, maupun loyalitas pelanggan, agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan objek penelitian yang berbeda, baik pada usaha laundry maupun bidang usaha lainnya yang memanfaatkan sistem informasi kasir, sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dengan karakteristik objek penelitian yang berbeda.

3. Penelitian selanjutnya juga dianjurkan untuk memperluas jumlah responden serta menerapkan metode analisis yang berbeda agar hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih mendalam dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.