



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada vendor dekorasi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) memperoleh nilai rata-rata pada kategori baik (4,16). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai pelayanan yang diberikan vendor telah memenuhi harapan konsumen, baik dari aspek ketepatan waktu, kemampuan memberikan solusi, sikap profesional, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, maupun kondisi fasilitas dan perlengkapan dekorasi.
2. Variabel kepuasan pelanggan berada pada kategori baik (4,20) yang menunjukkan bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan vendor dekorasi. Kepuasan tersebut tercermin dari kesesuaian hasil dekorasi dengan harapan konsumen, kualitas pelayanan yang diterima, serta pengalaman positif selama proses persiapan hingga pelaksanaan acara.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

vendor, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen pelanggan. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi pihak vendor dekorasi, diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh pelanggan, terutama dalam hal ketepatan waktu pemasangan dan pembongkaran dekorasi, kemampuan karyawan dalam memberikan solusi, serta sikap profesional selama bekerja. Vendor juga disarankan untuk terus meningkatkan kualitas properti dekorasi dan menambah variasi perlengkapan yang lebih modern agar mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.
2. Vendor diharapkan terus meningkatkan komunikasi dengan pelanggan, mulai dari tahap konsultasi, penyusunan konsep dekorasi, hingga pelaksanaan acara. Komunikasi yang efektif akan membantu vendor memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam sehingga hasil dekorasi dapat lebih sesuai dengan harapan.
3. Bagi pelanggan, diharapkan dapat memberikan informasi mengenai konsep, tema, serta kebutuhan acara secara jelas sejak awal agar vendor dapat memberikan pelayanan dan hasil dekorasi yang optimal.



4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga, citra perusahaan, kepercayaan pelanggan, nilai yang dirasakan (*perceived value*), maupun loyalitas pelanggan. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar atau objek penelitian yang berbeda sehingga hasil penelitian menjadi lebih luas dan dapat dibandingkan dengan penelitian lainnya.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.