BAB V

KESIMPULAN

Pada penelitian ini dilakukan analisis hubungan antara peubah kualitas pelayanan dengan peubah kepuasan konsumen menggunakan analisis korelasi kanonik. Peubah kualitas pelayanan terdiri dari kebersihan lingkungan, sopan santun, penampilan, kelengkapan fasilitas dan membantu dan menangani keluhan konsumen. Peubah kepuasan konsumen terdiri dari kualitas produk, keamanan dan kenyamanan, biaya pengeluaran, lama waktu berada di Telkom Wifi Corner dan banyaknya kunjungan ke Telkom Wifi Corner.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan analisis korelasi kanonik diperoleh bahwa terdapat hubungan yang nyata antara peubah kualitas pelayanan dan peubah kepuasan konsumen. Interpretasi nilai koefisien kanonik dan loading kanonik terlihat bahwa peubah yang memiliki kontribusi terbesar dalam peubah kanonik adalah kelengkapan faslitias (X_4) dan keamanan dan kenyamanan (Y_2) ini berarti bahwa nilai koefisien kanonik dan *loading* kanonik sejalan. Begitu juga dengan interpretasi nilai koefisien kanonik dan *cross loading* kanonik terlihat bahwa peubah yang memiliki kontribusi terbesar dalam peubah kanonik adalah kelengkapan fasilitas (X_4) dan keamanan dan kenyamanan (Y_2) ini berarti bahwa nilai koefisien kanonik dan cross loading kanonik sejalan.