

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diolah dan dianalisis oleh peneliti terkait “Analisis Kualitas Pelayanan, Harapan Customer, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Andalan Pacific Samudra”. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 yaitu 0,0561 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan faktor utama meningkatnya kepuasan pelanggan pada PT. Andalan Pacific Samudra.
2. Variabel harapan customer memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansinya kurang dari 0,05 yaitu 0,023 dengan hal itu hipotesis yang menyebutkan bahwa diduga bisa berpengaruh secara parsial bagi kepuasan pelanggan pada PT. Andalan Pacific Samudra terbukti kebenarannya dan dapat diterima.
3. Variabel Citra Perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansinya kurang dari 0,05 yaitu, 0,010 dengan hal itu hipotesis yang menyebutkan bahwa diduga bisa berpengaruh secara parsial bagi kepuasan pelanggan pada PT. Andalan Pacific Samudra terbukti kebenarannya dan dapat diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan dilakukan peneliti diatas, terdapat beberapa saran yang diberikan peneliti kepada PT. Andalan Pacific Samudra sebagai berikut :

### 1. Bagi PT. Andalan Pacific Samudra

- a. Perusahaan PT. Andalan Pacific Samudra diharapkan dapat meningkatkan faktor kedisiplinan karyawannya seperti mengatur peraturan di kantor agar karyawan dapat bekerja dengan disiplin dan kinerja karyawan di perusahaan kembali meningkat.
- b. Diharapkan kepada seluruh karyawan untuk lebih intens untuk menjalin komunikasi antar sesama karyawan sehingga kesulitan kesulitan dalam bekerja dan diatasi dengan komunikasi yang baik sesama karyawan
- c. Diharapkan karyawan selalu meningkatkan citra perusahaan agar visi misi dan tujuan tercapai dengan sempurna dan pekerjaan lebih efisien.

### 2. Bagi peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bahwasannya semoga laporan skripsi ini mampu dijadikan patokan pembelajaran untuk peneliti dimasa depan agar membuat peneliti semakin bagus dan mudah dipahami serta dimengerti dengan mudah.