

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode penelitian kuantitatif, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Harga secara signifikan tidak berpengaruh parsial yang bernilai negatif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung yang -3,552 memiliki nilai lebih kecil dari t-tabel yang bernilai 1,984.
2. Variabel Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh parsial yang bernilai negatif terhadap Kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 5,384 lebih kecil daripada nilai t-tabel yang memiliki nilai sebesar 1,984.

5.2 Harga (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2), secara bersama-sama (simultam) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan melalui f-hitung sebesar 25,418 lebih besar dari f-tabel sebesar 2,48 dengan signifikan 0,000 lebih kecil dari *alpha* 0,05

5.3 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka peneliti memberikan saran atau masukan sebagai pertimbangan bagi perusahaan sebagai berikut :

1. Seiring dengan dengan adanya persaingan bisnis yang dilakukan oleh pesaing, maka dengan adanya penelitian ini dibuat akan menjadi pertimbangan bagi perusahaan dalam mengoptimalkan dari segi harga dan kualitas pelayanan dalam mendapatkan kepuasan pelanggan
2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi, untuk menambah variabel lain yang dapat dijadikan indikator dalam penelitian selanjutnya