

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Khatulistiwa Mandiri Logistik, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan — seperti kecepatan pengiriman, keamanan barang, kepastian perjanjian, dan pelayanan jasa tambahan — maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
2. Harga jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa penetapan harga yang kompetitif, sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan, dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa harga yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang diterima.
3. Kualitas pelayanan dan harga jasa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut saling mendukung dalam membentuk kepuasan pelanggan. Dengan demikian, untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menjaga keseimbangan antara peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga yang wajar.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan. Perusahaan diharapkan dapat lebih memperhatikan aspek yang masih menjadi kendala, seperti keterlambatan pengiriman. Perlu dilakukan evaluasi rutin pada SOP pengiriman, perawatan armada, dan pengaturan jadwal pengiriman agar target pengiriman tepat waktu sebesar 90% dapat tercapai.
2. Menjaga harga tetap kompetitif. Perusahaan diharapkan dapat meninjau struktur biaya secara berkala untuk memastikan harga jasa tetap kompetitif dibandingkan dengan pesaing, tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.
3. Meningkatkan fasilitas pendukung. Berdasarkan data yang ada, fasilitas seperti kebersihan toilet dan keamanan tempat parkir masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kenyamanan pelanggan saat berkunjung ke kantor.
4. Menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan. Perusahaan dapat menyediakan jalur komunikasi yang efektif, seperti hotline pengaduan atau layanan pelanggan online, agar keluhan atau saran pelanggan dapat segera ditindaklanjuti.
5. Penelitian lanjutan. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan dan harga jasa. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti faktor emosional, promosi, atau kepercayaan pelanggan untuk melihat pengaruh yang lebih luas terhadap kepuasan pelanggan.