

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan perolehan dari hal-hal yang dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 11,030 dimana lebih besar dari t tabel 1,971 dan signifikansinya $<0,01$ dari α 0,05, maka hipotesis pertama diterima.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung bernilai 5,208 lebih besar dari t tabel 1,971 dengan nilai signifikansi $<0,01$ dari α 0,05. Maka dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima.
3. Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan F hitung 255,047 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dari itu hipotesis diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan dari perolehan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Maxim Indonesia

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, maxim indonesia harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan agar masyarakat lebih mempercayakan transportasi online kepada maxim.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap untuk peneliti yang selanjutnya agar dapat melakukan pengembangan pada penelitian ini seperti menambah maupun mengganti variabel lain untuk diteliti agar mendapatkan penelitian yang lebih baik lagi.

3. Bagi Pengguna

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat melihat bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu sebagai pelanggan harus bijak dalam memilih transportasi online yang akan digunakan.