

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pelayaran Megah Jaya Sejahtera.
2. Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pelayaran Megah Jaya Sejahtera.
3. Kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pelayaran Megah Jaya Sejahtera.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dari penelitian tersebut, maka peneliti bisa memberikan saran/pendapat untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen pada PT Pelayaran Megah Jaya Sejahtera, sebagai berikut:

1. Dengan kondisi sekarang kualitas pelayanannya yang menurun, sehingga membuat konsumen enggan untuk berlangganan lagi, maka perusahaan harus membuat kualitas pelayanan yang lebih bagus lagi agar semakin banyak konsumen yang akan menggunakan lagi jasa tersebut.

2. Perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggannya bisa nyaman jika ingin berlangganan lagi dengan PT. Pelayaran Megah Jaya Sejahtera.
3. Perusahaan harus melakukan promosi yang menarik seperti melalui internet maupun surat kabar agar konsumen tertarik dengan jasa yang ditawarkan perusahaan, dan konsumen juga dapat lebih mudah dalam mencari tau promosi yang diberikan
4. Perlunya pengamatan yang lebih serius terhadap permasalahan kualitas pelayanan dan promosi, dikarenakan jika perusahaan ingin meningkatkan penjualan serta memperoleh laba yang lebih besar maka perusahaan perlu melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanannya, memberikan promosi yang lebih baik lagi agar menarik konsumen untuk membeli.