

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Batam” memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian H1 diterima.
2. Variabel harga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian H2 diterima.
3. Melalui uji F ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dan H3 diterima.
4. Uji koefisien determinasi menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga menyumbang angka 0.644 atau 64.4% sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

Dari hasil pengujian empiris, penulis akan memberikan saran yang berguna sebagai referensi untuk penelitian berikutnya dan perusahaan, sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan untuk tetap meningkatkan mutu, mengingat kedua variabel ini menyumbang angka sebesar 64.4% sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan tetap mewaspadai beberapa variabel lain yang tidak tertulis dalam penelitian ini sebesar 35.6% agar rating aplikasi dan loyalitas pelanggan terjaga.

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel mengingat masih terdapat 35.6% angka yang terdapat pada variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini. Penulis juga menyarankan untuk menggunakan alat analisis yang berbeda dari penulis saat ini dan perluasan jumlah responden untuk hasil yang lebih maksimal.
3. Bagi pengguna jasa Maxim perlu disadari bahwa kualitas pelayanan dan harga yang diberikan Maxim sudah terbilang baik, sehingga konsumen dapat menggunakan produk jasa Maxim dengan aman dan baik serta memungkinkan diri untuk lebih dari sekedar menjadi konsumen yaitu menjadi pelanggan.