

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini dibuktikan nilai  $t$  hitung 9,194 yang lebih besar dari  $t$  tabel 1,984 dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis pertama di terima.

2. Harga berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung 3,723 yang lebih besar dari nilai  $t$  tabel  $< 1,984$  dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$  jadi dinyatakan hipotesis kedua diterima.

3. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan  $F$  hitung 109,834 lebih besar  $F$  tabel 3,09 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  oleh karena itu hipotesis ketiga diterima.

4.  $R$  square sebesar 0,69,4 atau 69,4% hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi kualitas pelayanan dan harga dalam model regresi sebesar 69,4% sedangkan sisanya sebanyak 30,6% dijelaskan oleh variabel

lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat membantu perbaikan di masa yang akan datang adalah sebagai berikut :

### **5.2.1. Bagi perusahaan**

1. Extra Qilo Laundry Kiloan melakukan perbaikan, meningkatkan mutu kualitas layanan serta memberikan pelatihan kepada karyawan, dalam menangani penyucian pakaian contohnya, sebelum melakukan penyucian, sebaiknya pakaian yang baru masuk dihitung berapa jumlahnya, pakaian putih dan berwarna dipisah, dan pada saat penjemuran diberikan pembatas, dan pada saat penyetricikan dan pakcing hitung kembali untuk meminimalisir hilang atau tercampurnya pakaian pelanggan, karena variabel ini mendominasi mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Extra Qilo Laundry Kiloan sebaiknya melihat pangsa pasar dalam menyesuaikan harga yang ditawarkan sama dengan pesaing lain, sehingga kualitas dan manfaat sesuai, serta memberikan diskon atau promo bagi pelanggan.

### **5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Disarankan bagi peneliti selanjutnya sebaik meneliti faktor- faktor lain yang tidak sama dengan variabel penelitian ini,yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.