

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam. Hal ini di buktikan dengan nilai signifikan $(0,012) < \text{nilai } \alpha (0,05)$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} (2,544 > 1,977)$ dengan bentuk pengaruhnya adalah positif karena nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif yaitu 0,218 yang menunjukkan setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu persen maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,218.
2. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam. Hal ini di buktikan dengan nilai signifikan $(0,023) < \text{nilai } \alpha (0,05)$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} (2,306 > 1,977)$ dengan bentuk pengaruhnya adalah positif karena nilai koefisien regresi harga bernilai positif yaitu 0,195 yang menunjukkan setiap peningkatan harga sebesar satu persen maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,195.

3. Variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $(0,001) <$ nilai α $(0,05)$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ $(7,851 > 3,06)$.

5.2 Saran

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun penerapan kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan termasuk dalam kategori baik, namun akan lebih baik apabila ditingkatkan fasilitas yang tersedia di perusahaan agar dapat menciptakan kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun variabel harga termasuk dalam kategori baik, namun perlu ditingkatkan dalam hal pembayaran dapat dilakukan dengan membawa kartu angsuran, perusahaan dapat mencari alternatif lain selain membawa kartu angsuran yang dapat memudahkan konsumen yang ingin membayar agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam.