

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian berupa simpulan dan saran dari penelitian yang berjudul “PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FERRY BATAM JET DI KOTA BATAM”. Berdasarkan hasil penelitian analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditulis sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,137 dengan nilai t hitung sebesar 2,144 (lebih besar dari t tabel 1,653) dan nilai signifikan 0,033 (lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05). Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, apabila harga meningkat dengan kenaikan harga tiket yang tidak tinggi, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,382 dengan nilai t hitung sebesar 6,252 (lebih besar dari t tabel 1,653) dan nilai signifikan 0,000 (lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05). Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, apabila promosi meningkat dengan kegiatan promosi yang menarik perhatian pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,393 dengan nilai t hitung sebesar 6,269 (lebih besar dari t tabel 1,653) dan nilai signifikan 0,000

(lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05). Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, apabila kualitas pelayanan meningkat dengan pelayanan yang ramah dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

4. Harga, promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung sebesar 90,314 (lebih besar dari F tabel 2,42) dan nilai signifikan 0,000 (lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05). Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, apabila harga, promosi, dan kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan kesimpulan, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Karena dalam penelitian ini menggunakan variabel harga, promosi dan kualitas pelayanan, maka diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti lokasi, kualitas produk dan sebagainya.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan alat analisis yang berbeda dengan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini serta memperbanyak jumlah responden.
3. Untuk perusahaan, karena penelitian ini mendapatkan hasil bahwa harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan Ferry Batam Jet, maka perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor harga,

promosi dan kualitas pelayanan supaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Ferry Batam Jet.