

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari uraian hasil penelitian dan pembahasan penelitian sebagaimana yang peneliti lakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil penelitian harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Auto Protect dengan $T_{hitung} = 2.830 > T_{Tabel} = 1.985$ atau signifikan kecil dari 0,05.
2. Berdasarkan dari hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Auto Protect dengan $T_{hitung} = 2.423 > T_{Tabel} = 1.985$ atau signifikan kecil dari 0,05.
3. Berdasarkan dari hasil penelitian kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Auto Protect dengan $T_{hitung} = 3.387 > T_{Tabel} = 1.985$ atau signifikan kecil dari 0,05.
4. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Auto Protect dengan $F_{hitung} = 44.555 > F_{Tabel} = 2.70$ (lihat pada Tabel distribusi F) dan signifikan = 0,000 < 0,05.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran untuk perbaikan penelitian di masa yang akan datang dan pengembangan kualitas pelayanan serta produk adalah sebagai berikut:

1. Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Auto Protect, oleh karena itu diharapkan untuk lebih memperhatikan kesesuaian harga kaca film dengan kemampuan pembelian pasaran, kesesuaian harga kaca film dengan kualitasnya, daya saing harga kaca film dan kesesuaian harga kaca film dengan manfaatnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Multi Auto Protect.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Auto Protect, oleh karena itu diharapkan untuk memperhatikan reliabilitas pelayanan karyawan, kecepatan dan ketepatan pelayanan karyawan, kualitas pelayanan karyawan yang dapat memberikan jaminan kepada pelanggan, sikap karyawan yang berupaya memahami keinginan pelanggan, serta tempat dan karyawan yang rapi dalam melayani pelanggan agar mereka dapat mencapai kepuasan yang lebih tinggi.
3. Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Auto Protect, oleh karena itu diharapkan untuk memperhatikan kinerja produk, fungsi-fungsi produk, kehandalan produk, penampilan dan daya tarik produk serta citra atau reputasi dari produk.

4. Harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu diharapkan pihak PT Multi Auto Protect selalu memperhatikan ketiga variabel tersebut yang saling memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
5. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan untuk melakukan penelitian terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti promosi, tempat yang strategis dan lingkungan fisik yang telah disebutkan diidentifikasi masalah sehingga dapat diketahui seberapa besar kontribusi faktor-faktor tersebut dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan arah hubungannya yang kelak bermanfaat bagi para pembaca hasil penelitiannya.