

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan peneliti pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Fesconsulindo Indonesia.
2. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Fesconsulindo Indonesia.
3. Kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Fesconsulindo Indonesia.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian yang akan datang sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, bagi perusahaan jasa yang ingin meningkatkan kepuasan konsumen harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Misalnya, memberikan pelatihan pada tiap karyawan seperti pelatihan brevet, seminar pajak, sertifikasi akuntansi.

2. Harga memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan konsumen harus memperhatikan harga yang diberikan kepada konsumen. Misalnya, penyesuaian harga atas produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen, sebaiknya tidak melebihi batas yang mampu dibayar konsumen. Karena jika konsumen mengalami keberatan, maka disitulah kepuasan konsumen akan terpengaruh.
3. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga sebesar 30% sisanya 70% dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, misalnya fasilitas, kompetensi, dan lainnya.