

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. Pada pengujian statistik uji t menunjukkan bahwa variabel harga (X_1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada PT Capella Dinamik Nusantara.
2. Pada pengujian statistik uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada PT Capella Dinamik Nusantara.
3. Berdasarkan hasil pengujian data pada uji f menunjukkan bahwa variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada PT Capella Dinamik Nusantara.
4. Berdasarkan hasil pengujian data pada uji koefisien determinasi (R^2), variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen pada PT Capella Dinamik Nusantara.

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. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel harga memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, bagi PT Capella Dinamik Nusantara yang ingin meningkatkan kepuasan konsumen harus lebih memperhatikan harga misalnya harga yang dapat bersaing, terjangkau, sesuai dengan manfaat yang dirasakan, dan dipersepsikan oleh konsumen harus dipertahankan dan untuk konsumen yang sering bertransaksi bisa diberikan potongan harga agar lebih menarik konsumen.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, bagi PT Capella Dinamik Nusantara yang ingin meningkatkan kepuasan konsumen harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Misalnya mempertahankan kerapian dan keramahan karyawan, selalu cepat, responsif, tanggap dan bertanggung jawab dalam masalah yang timbul.
3. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan sebesar 49,5% sisanya 50,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, misalnya promosi, lokasi, biaya dan emosional.