

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dan di uji pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini dapat dibuktikan pada uji sebelumnya dimana menunjukkan $t_{hitung} 18,589 > 1,98137 t_{tabel}$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Ciptatama Griya Prima.
2. Terdapat pengaruh variabel harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini dapat dibuktikan pada uji sebelumnya dimana menunjukkan $t_{hitung} 2,273 > t_{tabel} 1,98137$ dan signifikan $0,025 < 0,05$. Artinya harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Ciptatama Griya Prima.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Ciptatama Griya Prima. Ini dapat dibuktikan dari hasil uji F (simultan) dengan memperlihatkan nilai F sebesar $F_{hitung} 253,019 > F_{tabel} 3,08$ dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Ciptatama Griya Prima.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditunjukkan bebarapa saran kepada PT Ciptatama Griya Prima. Adapun saran-saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan PT Ciptatama Griya Prima perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang terdiri dari: *tangible* (bentuk fisik), *reability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap).
2. Buatlah grup di handphone antara karyawan lapangan dan team marketing karena tidak semua marketing memiliki no handphone karyawan lapangan, hal ini seharusnya menjadi perhatian khusus bagi manajemen untuk mempermudah berkomunikasi dalam menyiapkan bangunan yang dijual.
3. Memilih mandor dengan tukang yang berkualitas, agar bangunan tidak mudah retak dibagian dinding, plafond yang bocor dan pipa atb yang bocor.
4. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain harga dan kualitas pelayanan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan agar melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan.