

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil yang didapatkan dari pengumpulan data terhadap responden, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. *Responsiveness* secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya daya tanggap dari petugas untuk membantu penumpang dan kurangnya antusias dalam membantu pelanggan yang kesulitan hal ini mengakibatkan pelanggan yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan
2. Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelayaran Nasional Samudra tujuh. Dapat disimpulkan bahwa harga pada PT Pelayaran Nasional Samudra tujuh memiliki peran penting terhadap kepuasan pelanggan.
3. *Responsiveness* dan harga secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh. Dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut telah menjadi daya dorong yang kuat bagi PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh. Kedua variabel tersebut diatas telah menjadi bukti bahwa selama ini *responsiveness* dan harga yang diberikan telah dapat memberi pengaruh kuat bagi setiap kepuasan pelanggan.

5.2. Saran-Saran

Dari kesimpulan yang diperoleh diatas, terdapat saran yang akan diberikan yaitu sebagai berikut.

1. Diharapkan petugas lebih antusias dan memiliki daya tanggap yang cepat dalam melayani pelanggan/melihat kesulitan yang pelanggan alami.
2. Diharapkan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh selalu memberikan harga dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memakai analisis data yang berbeda dan variabel yang berbeda.