BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

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

1. Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan oleh nilai t hitung $4,883 > t$ tabel $1,98197$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya harga (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan oleh nilai dimana t hitung $= 4,748 > t$ tabel $= 1,98197$.dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ Artinya kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).
3. Harga dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat kampung air Batam Center. Hasil dari hasil uji F (simultan) dengan memperlihatkan nilai F hitung sebesar $129,331 > F$ tabel sebesar $3,0864$ Dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

5.2. Saran

Saran pada penelitian ini ditujukan kepada pengelola dan pihak-pihak yang mungkin membaca hasil penelitian ini. Dimana hasil penelitian ini tidaklah sempurna, karena keterbatasan dari peneliti. Adapun saran-saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pengelola harus terus berusaha menciptakan hubungan yang baik untuk konsumen. Dengan memperhatikan harga yang terjangkau oleh konsumen maka akan membawa pengaruh terhadap kepada konsumen untuk merekomendasikan air kepada calon konsumen lain.
2. Pengelola harus terus memperbaiki kualitas pelayanan karena perbedaan pelayanan berpengaruh besar terhadap partisipasi para konsumen. Pengelola sebaiknya memberikan perhatian dan terus memberikan semangat kepada para konsumen sehingga hasil pekerjaan akan maksimal dan terciptanya kepuasan konsumen dalam diri dalam diri mereka.
3. Pengelola harus terus memperhatikan kepuasan konsumen, karena kepuasan yang tinggi akan mengalami perasaan positif ketika konsumen berpikir tentang hak dan kewajiban mereka atau mengambil bagian dalam aktivitas menjaga kelancaran air. Konsumen yang puas dengan pelayanan akan menguntungkan bagi pengelola, karena dengan kepuasan yang tinggi, maka akan memiliki semangat beli yang tinggi, kemudian menunjukkan tanggung jawab yang tinggi dalam menjaga kelancaran air secara bersama-sama.

4. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain harga dan kualitas pelayanan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen agar melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan konsumen.