

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis memberikan beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Secara parsial, harga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelangi Indah Karindo. Artinya semakin sesuai harga yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.
2. Secara parsial, kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelangi Indah Karindo. Artinya semakin baik pelaksanaan kualitas pelayanan yang maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.
3. Secara simultan, harga dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelangi Indah Karindo. Artinya semakin sesuai harga yang diberikan dan semakin baik pelaksanaan kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.

5.2 **Saran**

Berdasarkan beberapa kesimpulan diatas penulis mencoba memberikan beberapa saran untuk perbaikan penelitian dimasa yang akan datang sebagai berikut:

1. Demi menjaga harga perusahaan, pihak perusahaan lebih turunkin lagi tingkat harga terhadap pelanggan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pihak perusahaan lebih loyalitas lagi terhadap pelanggan, kemudian perusahaan perlu memperhatikan kesejahteraan pelanggan, beserta mempertahankan hubungan yang baik kepada pelanggan.
3. Disarankan bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini, untuk mencari faktor - faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selain faktor yang dijelaskan dalam penelitian ini.