

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

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

1. Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dijabarkan bahwa penetapan harga pada PT Tunas Interior Batam mempunyai pengaruh baik dan bentuk penetapan harga ini dapat menyokong kehidupan perusahaan yang mengarah pada tingkat kepuasan pelanggan yang lebih baik atau tinggi sehingga pada akhirnya meningkatkan keuntungan dari terpenuhinya target perusahaan.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dijabarkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan komunikatif dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggannya untuk memilih produk PT Tunas Interior Batam dalam mendekorasi tempat tinggalnya, kantor, maupun tempat lain, hal tersebut dikarenakan pelanggannya dapat merasa dirinya penting bagi sebuah perusahaan karena mereka dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan tersebut.
3. Kualitas produk juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Interior Batam. Dapat dijabarkan bahwa kualitas produk yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dalam hal menjatuhkan pilihannya pada produk PT Tunas

Interior Batam. Hal ini dapat mengarahkan perusahaan tersebut dalam mencapai target yang sudah ditentukan manajemen untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal.

4. Harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dijabarkan bahwa ketiga faktor tersebut di atas telah menjadi daya dorong yang kuat bagi perusahaan PT Tunas Interior Batam. Ketiga faktor tersebut telah menjadi bukti bahwa selama ini penetapan harga, pemberian kualitas pelayanan serta kualitas produk yang baik yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya telah dapat memberi pengaruh kuat bagi setiap pelanggan yang datang ke perusahaan untuk menentukan produk yang diinginkannya.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang dijabarkan di atas, terdapat saran yang akan diberikan yaitu sebagai berikut.

1. Diharapkan kepada perusahaan agar dapat menentukan harga yang sesuai kepada pelanggannya supaya kepuasan pelanggan yang dicapai oleh perusahaan dapat membantu perusahaan untuk mencapai target omset yang sudah ditentukan. Penetapan harga yang baik merupakan suatu cara untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak bagi perusahaannya.
2. Diharapkan kepada perusahaan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan komunikatif sehingga pelanggan merasa terarah dan nyaman dalam melakukan suatu transaksi. Karyawan dari perusahaan

merupakan hal yang diperlukan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelangganya.

3. Diharapkan kepada perusahaan untuk memberikan kualitas produk yang baik sehingga pelanggan merasa puas sudah memilih PT Tunas Interior Batam untuk mendapatkan produk yang diinginkan untuk mendekorasi interior ruangnya.
4. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan analisis data yang berbeda.