

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Prima Bahari Sejahtera dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil uji t menunjukkan bahwa hasil t hitung sebesar 1,040 lebih kecil daripada t tabel sebesar 1,981 dengan signifikan 0,301 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Prima Bahari Sejahtera. (hipotesis pertama ditolak).
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa hasil t hitung sebesar 3,542 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,98 dengan signifikan 0,001 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Prima Bahari Sejahtera. (hipotesis kedua diterima).
3. Hasil uji F menunjukkan bahwa F hitung sebesar 10,151 lebih besar daripada F tabel sebesar 3,08 dengan signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05, Maka dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT Prima Bahari Sejahtera. (hipotesis ketiga diterima)

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini penulis memberikan saran yang dapat dijadikan pertimbangan adalah sebagai berikut:

- a. Dengan melihat kesimpulan diatas bahwa PT Prima Bahari Sejahera dapat mempertimbangkan harga yang ditetapkan agar sesuai dengan kualitas pelayanan
- b. Untuk pihak perusahaan dapat meningkatkan daya tangkap dan cepat dalam menanggapi keluhan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya hendak perlu dikembangkan ilmu pengetahuan dan dapat disempurnakan yang berkaitan dengan variabel kepuasan konsumen.