

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Solnet Indonesia, apabila kualitas pelayanan baik maka tingkat kepuasan pelanggan tinggi, sebaliknya apabila kualitas pelayanan buruk maka tingkat kepuasan pelanggan rendah.
2. Tidak ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Solnet Indonesia. PT Solnet Indonesia memberikan pelayanan yang sesuai, maka kepuasan pelanggan meningkat.
3. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Solnet Indonesia. Jika kualitas pelayanan dan harga positif maka tingkat kepuasan pelanggan bertambah, sebaliknya jika kualitas pelayanan dan harga negatif, maka tingkat kepuasan pelanggan rendah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran. Adapun saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut

1. Diharapkan Pengelola atau owner PT Solnet Indonesia dapat meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan agar pelanggan datang kembali untuk mendapatkan jasa PT Solnet Indonesia.
2. Diharapkan pihak Pengelola atau owner PT Solnet Indonesia memberikan harga yang terjangkau dan sesuai dengan standar jasa yang diberikan agar pelanggan merasa puas.
3. Diharapkan pihak Pengelola atau owner PT Solnet Indonesia meningkatkan dan memberikan pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau. Memberikan rasa sopan santun, ramah dan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan, agar pelanggan merasa dihargai sebagai pembeli.