

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa variabel harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t untuk harga memiliki signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 dan t hitung sebesar 8,649 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,97928 maka dapat disimpulkan hipotesis pertama diterima.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t untuk kualitas pelayanan memiliki signifikansi sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05 dan t hitung sebesar 3,387 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,97928 maka dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji f mengemukakan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih

kecil 0,05 dan F hitung sebesar 78,391 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,07 maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan serta hasil yang didapatkan pada penelitian, maka terdapat beberapa saran yang akan diberikan yakni:

1. Untuk Pengembangan Penelitian:
  - a. Untuk penelitian yang akan mendatang, akan lebih baik jika pada penelitian dapat menambah atau menggunakan variabel lain yang kemungkinan lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.
  - b. Untuk penelitian yang akan mendatang dengan bidang yang sama, diharapkan untuk memperdalam lebih lagi cara dalam pengumpulan data dan pengujiannya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi dari penelitian ini.
  - c. Untuk penelitian yang akan mendatang, diharapkan untuk mengkaji lebih banyak referensi yang berhubungan dengan variabel harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.
2. Untuk Objek Penelitian:
  - a. PT Tunas Jasa Mandiri diharapkan dapat meningkatkan lagi indikator-indikator harga terutama dalam penetapan harga dan kesesuaian kualitasnya karena dengan tingginya harga, sewaktu-waktu pelanggan

akan beralih ke pesaing lain dengan tawaran harga yang relatif murah serta kualitasnya juga memadai.

- b. PT Tunas Jasa Mandiri diharapkan dapat meningkatkan lagi ketanggapan dalam melayani pelanggan dan mempertahankan indikator kualitas pelayanan lainnya.
- c. PT Tunas Jasa Mandiri diharapkan dapat lebih memerhatikan dan meningkatkan lagi harga dan kualitas pelayanan untuk mempertahankan kepuasan dan hubungan pelanggan agar tidak beralih ke pesaing lain.