

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 0,276 dan nilai signifikan sebesar 0,00. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif dan signifikan antara variabel Harga dengan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi nilai variabel Harga maka semakin meningkat kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 0,332 dan nilai signifikan sebesar 0,00. Koefisien bernilai positif dan signifikan artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi nilai variabel kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan.
3. Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 0,668 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Koefisien bernilai positif dan signifikan artinya terjadi hubungan positif antara variabel Kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi nilai variabel Kepuasan pelanggan maka semakin meningkat loyalitas pelanggan.
4. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan menghasilkan nilai koefisien negatif sebesar 0,095 dan nilai signifikan sebesar 0,040. Koefisien bernilai

Negatif dan signifikan artinya terjadi hubungan negatif antara variabel Harga dengan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi nilai variabel Harga maka semakin menurunkan loyalitas pelanggan.

5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 0,151 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Koefisien bernilai positif dan signifikan artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi nilai variabel kualitas pelayanan maka semakin meningkat loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Saran yang diharapkan dapat berguna untuk perusahaan dan untuk peneliti antara lain :

1. Bagi perusahaan saran yang dapat diberikan adalah Harga, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan harga dan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas dan tetap setia menggunakan jasa transportasi PT Lion Air di Kota Batam.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian terkait dengan variabel-variabel lain yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan untuk penelitian selanjutnya.