

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Setelah melakukan analisis data dan pembahasan tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT PGN Area Batam, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa berdasarkan analisis data diatas tidak terdapat hubungan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dari hasil analisis korelasi yang lemah, hasil regresi yang rendah serta uji t dimana hipotesis nya di tolak.

#### **5.2. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kepada pihak perusahaan untuk terus dapat memberikan harga produk yang bersaing dengan produk sejenis dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan khususnya bagi pelanggan segmen komersial. Dengan demikian diharapkan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan dan semakin bertambahnya pelanggan di segmen komersial.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan segmen pelanggan yang lebih potensial yaitu pelanggan segmen industri PT PGN Area Batam sehingga memperoleh hasil yang berbeda dan lebih mendekati.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya atau mengganti variabel lain seperti promosi dan produk yang disinyalir dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan , sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat.