

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan, maka kesimpulan yang bisa diambil yaitu :

1. Dilihat dari hasil uji t yang sudah dilakukan, didapatkan hasil jika variabel persepsi konsumen (X1) berpengaruh positif dan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Brani Lintas Samudera.
2. Dilihat dari hasil uji t yang sudah dilakukan, didapatkan hasil jika variabel perilaku konsumen (X2) berpengaruh positif dan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Brani Lintas Samudera.
3. Dilihat dari hasil uji f yang sudah dilakukan, didapatkan hasil jika variabel persepsi konsumen (X1) dan perilaku konsumen (X2) mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Brani Lintas Samudera.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang sudah didapatkan oleh peneliti, maka bisa diperoleh beberapa saran yang bisa diberikan peneliti pada peneliti selanjutnya yaitu :

1. Pada penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diharapkan untuk penelitian selanjutnya bisa menambahkan beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

agar penelitian bisa memberikan informasi yang lengkap serta mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

2. Dalam penelitian ini kuesioner hanya disebarakan kepada 102 responden, diharapkan untuk penelitian selanjutnya supaya bisa menambahkan jumlah sampel sehingga bisa memperoleh hasil yang akurat dan bisa menjelaskan kondisi sebenarnya.
3. Agar memperoleh hasil penelitian yang lebih baik, oleh karena itu disarankan agar bisa menambah serta mengembangkan indikator pada setiap variabel yang akan digunakan. Indikator yang ada pada setiap variable terdapat dalam kuesioner sehingga bisa memudahkan responden untuk menjawab seluruh pernyataan yang diberikan.