

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala, berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh bahwa nilai t hitung $5,464 > t$ tabel $2,009$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala, berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa t hitung $4,028 > t$ tabel $2,009$ dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala, berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa f hitung $128,637 > f$ tabel $3,18$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000$.

1.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang bisa diberikan antara lain:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan maka akan terciptanya pelanggan yang loyal yang biasanya akan merekomendasikan pelayanan PT. Hartika Alsa Gema Sangkala kepada relasi yang perusahaan punya, sehingga akan bertambah lagi para pelanggan baru. Serta menambah lagi staf atau divisi marketing supaya pelayanan lebih prima.

2. Karena harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka PT. Hartika Alsa Gema Sangkala memberikan harga yang dapat menyesuaikan daya beli perusahaan. Sehingga pelanggan merasa tidak keberatan dengan pemberian harga yang diberikan PT. Hartika Alsa Gema Sangkala serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
3. Karena kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka PT. Hartika Alsa Gema Sangkala diharapkan mampu menjaga pelanggannya agar tetap setia dan mendapatkan pelanggan yang baru dari hasil rekomendasi pengalaman pelanggan yang telah menggunakan jasa billboard atau papan reklame PT. Hartika Alsa Gema Sangkala dan menciptakan peluang untuk menambah profit perusahaan.

