

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara parsial maupun secara simultan pada penyewa di PT. Kawasan Berikat Nusantara (Persero). Berdasarkan pembahasan dan analisis data pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Tidak cukup bukti bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.
2. Tidak cukup bukti bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.
3. Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap *Customer Satisfaction*.
4. Terdapat pengaruh langsung dan positif Harga (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan/ *Customer Satisfaction* (Y).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran sehubungan dengan penelitian ini.

Saran-saran tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Manajemen diharapkan untuk meninjau kembali kebijakan penetapan harga (harga sewa) ataupun pemberian relaksasi sewa yang sepenuhnya belum memenuhi kebutuhan para pelanggan (penyewa) dalam memenuhi kepuasan pelanggan apalagi di masa pandemi yang mengakibatkan pendapatan penyewa mereka juga kurang. Dari hasil penelitian ini diharapkan manajemen meninjau (melakukan survei) pelanggan yang berada di kawasan sehingga dapat mengetahui perkembangannya.

2. Produk dari PT. Kawasan Berikat Nusantara (Persero) perlu dievaluasi kembali (melakukan revitalisasi terhadap kawasan) untuk menimbulkan kepuasan pelanggan yang ada.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk terus melakukan penelitian mengenai harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan variabel lainnya sebagai perbandingan menambah referensi ilmu pengetahuan dan juga mengembangkan penelitian tersebut agar dapat bermanfaat bagi perusahaan terutama dalam bidang kawasan berikat di Indonesia.