

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Maxim di Bekasi.
- b. Kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Maxim di Bekasi.
- c. Kualitas Pelayanan dan Kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Maxim di Bekasi. Jadi, apabila pelayanan yang diberikan baik dan transaksi yang dilakukan mudah maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian serta kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan kualitas pelayanan, peneliti menyarankan kepada perusahaan maxim agar terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dimasa yang akan datang
- b. Berdasarkan kemudahan transaksi, peneliti menyarankan kepada perusahaan maxim agar terus memperbaiki, mempertahankan dan meningkatkan kemudahan dalam proses transaksinya agar pelanggan mudah dalam menggunakan layanan sehingga dapat terciptanya kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk meneruskan atau mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor lain yang lebih dapat mengembangkan hasil penelitian.