

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah

1. Terdapat pengaruh positif pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha di Royal Ponsel kota Medan-Tembung
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha di Royal Ponsel kota Medan-Tembung
3. Secara bersamaan (simultan) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan

5.2 Saran

Hasil dalam penelitian hubungan kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan pelanggan. Mendukung hasil studi bahwa ketika pelanggan merasakan kualitas pelayanan yang memuaskan, harga yang terjangkau dan stabil, maka pelanggan akan merasa puas, Maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Seluruh karyawan Royal Ponsel, jl Tembung pasar 10 kota Medan, Sebaiknya meningkatkan kembali kualitas pelayanan untuk pelanggannya dengan

lebih fast respon dalam menghadapi masalah dalam persoalan paket data internet.

Hal itu sangat penting karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin mampu meningkatkan kepuasan pelanggan karena kepuasan tidak hanya perlu di pertahankan tetapi juga harus ditingkatkan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat.

2. Seluruh karyawan Royal Ponsel harus menawarkan variasi produk yang lebih terjangkau dengan penyesuaian pelanggan. Ini bisa memberikan opsi bagi pelanggan yang mencari produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka Harga yang di tetapkan oleh Bapak Andy (Owner) Royal ponsel sudah terjangkau namun sebaiknya disesuaikan lagi dengan kualitas yang di terima pelanggan. Penting disadari oleh pihak manajemen bahwa harga-harga di royal ponsel hendaknya selalu kompetitif dengan harga yang bervariasi, harga yang terjangkau, harga yang stabil, harga yang ditawarkan sesuai dengan apa yang didapat pelanggan (pelayanan,fasilitas,kenyaman) dan harga yang ditawarkan lebih murah karena memiliki diskon.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variable yang berbeda seperti menambahkan variable promosi, lokasi, fasilitas dan lain sebagainya.

THE
Character Building
UNIVERSITY