BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan", maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tanggapan responden tentang variabel Kualitas Pelayanan termasuk dalam kategori Baik dengan persentase 71 %
2. Tanggapan responden tentang variabel Harga termasuk dalam kategori Baik dengan persentase 78%
3. Tanggapan responden tentang variabel Kepuasan Pelanggan termasuk dalam kategori Puas dengan persentase 61%
4. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan persentase 19,93%
5. Variabel Harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan persentase 51 %
6. Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan persentase pengaruh sebesar 70,9%. Sedangkan sisanya sebesar 29,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang diabaikan peneliti.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini di dapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau di manfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan antara lain sebagai berikut :

1. Pihak manajemen diharapkan lebih meningkatkan lagi keamanan dan kepecayaan dalam menggunakan ruangan
2. Pihak manajemen diharapkan lebih meningkatkan lagi kebersihan ruangan dan alat alat sound sistem yang telah tersedia
3. Pihak manajemen diharapkan lebih meningkatkan lagi keramahaan dan kecepatan pelayanan yang telah tersedia
4. Pihak manajemen diharapkan lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan
5. Pihak manajemen diharapkan meningkatkan promosi harga atau event menarik agar pelanggan lebih antusias untuk datang kembali