

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan seperti yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berarti variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berarti variabel harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Jika harga semakin murah, maka kepuasan pelanggan akan meningkatkan.
3. Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 56,9% dan sisanya sebesar 43,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berkaitan dengan hasil penelitian tersebut, maka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Intan Pariwara BO Bantul, perlu ditempuh hal-hal berikut ini.

1. PT. Intan Pariwara BO Bantul perlu terus mengembangkan model kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Penetapan harga buku PT. Intan Pariwara BO Bantul harus mempertimbangkan kualitas kertas, cetak dan tebal buku, sehingga harga buku mampu bersaing dengan produk sejenis.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel bebas yang lain (selain kualitas pelayanan, dan harga) yang diduga mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga pemahaman tentang kepuasan pelanggan beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya dapat dikaji semakin lengkap.