

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada bab 4 maka kesimpulan pada penelitian ini adalah:

- 5.1.1 Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Bikin Indonesia Berdaya.
- 5.1.2 Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Bikin Indonesia Berdaya
- 5.1.3 Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Bikin Indonesia Berdaya
- 5.1.4 Harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Bikin Indonesia Berdaya.

5.2. Keterbatasan Penelitian dan Saran

- 5.2.1 Keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya
Penelitian ini hanya meneliti tiga variabel bebas yaitu harga, kualitas pelayanan dan fasilitas. Sehingga untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel penelitian yang berbeda yaitu seperti lokasi, promosi, kepercayaan, dan lain-lain

5.2.2 Keterbatasan penelitian dan saran manajerial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh baik secara parsial maupun secara bersama- sama (simultan) terhadap variabel kepuasan pelanggan PT Bikin Indonesia Berdaya Yogyakarta, sehingga diharapkan dapat dijadikan referensi bagi perusahaan dalam usahanya meningkatkan kepuasan pelanggan.