

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maxim.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maxim.
3. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maxim.

5.2 Saran

Berdasarkan Pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan peneliti kepada Maxim adalah :

1. Maxim perlu memperhatikan kualitas pelayanan karena itu merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Usaha yang dilakukan adalah dengan mempertahankan kendaraan yang digunakan driver Maxim dalam keadaan prima sudah sesuai karena hal ini mendapat respon tertinggi dari pelanggan sehingga perlu dipertahankan. Maxim harus terus mengingatkan driver agar selalu cepat merespon pertanyaan (pesan) pelanggan karena ternyata banyak pelanggan yang menyangkan respon driver yang cukup lambat untuk itu perlu segera ditindak lanjuti.
2. Maxim perlu memperhatikan harga, terutama dari segi tarif yang sesuai dengan manfaat yang di harapkan pada saat pelanggan menggunakannya. Selain itu perlu diperhatikan harga yang ditetapkan maxim agar dapat dijangkau oleh semua kalangan.

3. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain kualitas pelayanan dan harga, yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih banyak variabel-variabel independen lain diluar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan.