

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) harga (X2) dan Citra Merek (X3) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung. Kesimpulan analisis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung.
2. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung
3. Citra Merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung.
4. Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap kepuasan pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyarankan:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan hasil penelitian bahwa indikator kualitas pelayanan yaitu daya tanggap memiliki jumlah terbesar untuk jawaban sangat setuju dari jawaban responden yaitu sebanyak 50% dan 29%. Artinya bahwa pelanggan menyetujui bahwa PT.Assa Rent memiliki Driver yang handal. Hal ini bisa menjadi saran bagi PT.Assa Rent untuk mempertahankan atau meningkatkan kehandalan para guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

- b. Harga yang diberikan kepada pelanggan sebaiknya dapat disesuaikan dengan produk dan fasilitas yang diberikan berdasarkan hasil penelitian dari jawaban responden yaitu memberikan kemudahan bertransportasi sesuai dengan harga yang telah dibayar” yaitu sebanyak 24 responden atau 40,7% yang menyatakan setuju 31 responden atau 52,5%, hal ini bisa menjadi saran bagi PT.Assa Rent untuk meningkatkan kualitas kendaraan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - c. Perusahaan harus mempertahankan citra merek yang positif terhadap pelanggan dengan cara meningkatkan keinginan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa indikator citra merek yaitu kegunaan dan manfaat memiliki jumlah terbesar untuk jawaban sangat setuju dari jawaban direspon oleh pengunjung yang memilih pernyataan sangat setuju adalah pernyataan yaitu “PT. Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir”, yaitu sebanyak 32 responden atau 54,2%, yang menyatakan setuju 21 responden atau 35,6%, Hal ini bisa menjadi saran bagi PT.Assa Rent untuk meningkatkan citra merek yang positif terhadap pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
1. Bagi peneliti selanjutnya
Demi keberlangsungan kemajuan ilmu pengetahuan diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengangkat faktor lain selain Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek seperti bauran pemasaran, atau bauran promosi atau yang lainnya, sehingga akan banyak faktor yang diketahui untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan khususnya pada PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung