

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta milik IBIRKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Simpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan dan kesesuaian harga terhadap kepuasan pelanggan Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen, maka hasil dari kepuasan pelanggan akan semakin baik juga.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kesesuaian harga yang ditetapkan oleh Autoglaze *Carwash* atas layanan yang diberikannya, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik juga.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIRKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIRKKG.



1. Bagi Autoglaze *Carwash*

- a. Autoglaze *Carwash* sebaiknya mempertahankan dan dapat meningkatkan kualitas layanan dalam aspek kesesuaian layanan dengan standar operasi, dikarenakan mendapatkan nilai rata-rata yang lebih rendah dibanding dengan butir pernyataan lainnya. Dengan adanya kualitas layanan yang baik, akan sangat menentukan dan meningkatkan kepuasan dari pelanggan Autoglaze *Carwash* itu sendiri. Kepuasan pelanggan yang meningkat nantinya dapat meningkatkan penjualan dan menarik perhatian dari konsumen-konsumen baru.
- b. Autoglaze *Carwash* sebaiknya meningkatkan kesesuaian harga terhadap manfaat dari kualitas layanan yang saat ini diberikan kepada konsumen. Keberagaman harga dan jenis layanan juga dapat dipertimbangkan oleh perusahaan untuk kedepannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih spesifik lagi, dengan pengumpulan data melalui jenis kuesioner fisik dan *online*, sehingga hasil yang diperoleh dapat mewakili jawaban dari semua kalangan. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat mengembangkan penelitian lebih jauh lagi, dengan adanya penambahan variabel lain yang turut mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti promosi, *brand awareness*, *brand trust*, dan lain sebagainya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih kompleks dan lebih baik lagi.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.