

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang sudah di uraikan maka diambil kesimpulan bahwa variabel Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 52,4 %. Artinya setiap variabel harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 47,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan fenomena lapangan yang dilakukan bahwa harga dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan sudah baik, dilihat dari harga produk terjangkau oleh pembeli dan waktu pelayanan yang diberikan efektif.

Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama atau simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan air minum merek oasis. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya tingkat pengetahuan pelanggan mengenai analisa harga yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi Perusahaan Oasis agar mampu meningkatkan dan mengoptimalkan kepuasan pelanggan serta membuat Perusahaan berkembang untuk mewujudkan visi dan misi Perusahaan.

1.2 Saran

Bagi perusahaan oasis cabang Palembang agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan sumber daya manusia yang dapat mengembangkan usaha agar usaha semakin maju sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Bagi para penulis berikutnya yang akan mengangkat tema yang sama dianjurkan untuk mencari sumber yang lebih banyak lagi agar di karya tulis yang dihasilkan dapat lebih berkualitas.