

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan pengolahan data menggunakan *SPSS ver. 26 for windows* pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen jasa pengiriman TIKI Cargo di kabupaten Kuningan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman TIKI Cargo.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman TIKI Layanan Cargo. Artinya dalam menciptakan kesesuaian harga dengan baik sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam sebuah perusahaan.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman TIKI Cargo. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan harapan atau keinginan pelanggannya.

5.2 Saran

Saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, serta mengacu pada nilai kuesioner terendah diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan Jasa pengiriman TIKI
 - a. Berdasarkan hasil analisis deskriptif jawaban responden pada variabel harga indikator keterjangkauan harga memiliki skor terendah, maka dari itu perusahaan harus menetapkan harga yang terjangkau sesuai dengan kemampuan daya beli pelanggan.
 - b. Berdasarkan hasil analisis deskriptif jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan indikator responsivenss (daya tanggap) memiliki skor rendah, maka dari itu perusahaan harus mampu merespon pelanggan dengan baik, disertai dengan respon secara cermat, cepat dan tepat.

- c. Berdasarkan hasil analisis deskriptif jawaban responden pada variabel kepuasan konsumen indikator selalu membeli produk memiliki skor rendah, maka dari itu perusahaan harus mampu mengirim survey kepada konsumen yang telah menggunakan jasa/produk tersebut untuk memahami kepuasan mereka dalam melakukan pembelian produk.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Mengingat keterbatasan dalam penelitian ini, maka dimasa yang akan datang perlu dilakukan penelitian yang lebih lanjut dan lebih mendalam menyangkut harga dan kualitas pelayanan dengan menyertakan variabel-variabel lain yang belum diteliti, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih komprehensif yang artinya luas dan menyeluruh bagi upaya meningkatkan kepuasan konsumen.