

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengujian data menggunakan PLS dan pembahasan hasil penelitian yang dikemukakan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas pelayanan yang diterapkan dalam sebuah perusahaan akan menimbulkan serta mendorong sebuah kepuasan pelanggan. hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, semakin baik persepsi harga dengan yang diharapkan oleh pelanggan maka akan mendorong kepuasan pelanggan, hal ini membuktikan bahwa persepsi harga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk menjadi bahan pertimbangan atau dimanfaatkan sebagai unsur pengambilan keputusan, diantaranya sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada First Media untuk selalu memperhatikan serta dapat mengevaluasi standar kualitas pelayanan yang terbaik, dengan selalu mengedepankan daya tanggap (*Responsiviness*) yang menekankan perhatian dan kecepatan karyawan dalam menyelesaikan

baik dari segi permintaan, pernyataan, keluhan hingga kendala pelanggan dengan cepat dan akurat. Dengan mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan dapat diharapkan pelanggan akan merasa puas apabila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan tersebut.

2. Diharapkan kepada First Media untuk selalu mempertimbangkan mengenai persepsi harga pelanggan, harga merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi pelanggan dalam memilih dan mempertahankan produk. Dalam hal ini First Media harus menetapkan harga sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. harga yang sesuai dengan kualitas layanan maupun manfaat yang diterima oleh pelanggan akan menjadikan pelanggan merasa puas dan menimbulkan rasa loyal terhadap sebuah produk maupun layanan yang diterimanya.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk selalu megedepankan penyempurnaan oleh ahli, yang mengedepankan metode penelitian terbaru. agar penelitian selanjutnya lebih baik lagi.