

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga Tiket Bus Bandara Soekarno – Hatta di kota Jakarta Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sinar Jaya Megah Langgeng berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Harga, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan, dan Harga, secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

B. Saran

1. PT. Sinar Jaya Megah Langgeng .
 - a. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, dalam aspek Kualitas Pelayanan sendiri tentunya terdapat beberapa komponen agar pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah respon yang cepat dari karyawan dan manajemen terhadap keluhan pelanggan. Untuk itu agar Manajemen

PT. Sinar Jaya Megah Langgeng perlu lebih meningkatkan dan memperbaiki kinerja karyawan dalam merespon keluhan pelanggan, selain itu harus lebih memperbaiki fasilitas di armada bis, seperti AC, tempat duduk yang nyaman.

- b. Harga mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Harga timbul berdasarkan penilaian pelanggan terhadap perusahaan yang dihasilkan dari pengalaman yang dialami oleh responden. Harga tiket yang murah akan menjadi nilai lebih bagi PT. Sinar Jaya Megah Langgeng. Untuk itu pihak manajemen perlu memperhatikan Harga jual tiket.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya,

Saran bagi penelitian berikutnya, karena penelitian ini hanya menggunakan dua variabel, Kualitas Pelayanan, dan Harga, maka disarankan untuk penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.