

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang peneliti jelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rancamaya Golf and Country Club, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rancamaya Golf & Country Club. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $3.554 > 1.655$ .
2. Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Rancamaya Golf & Country Club. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $3.095 > 1.655$ .
3. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rancamaya Golf & Country Club. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  yaitu  $21.365 > 3,06$ ,

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Perusahaan**

Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rancamaya Golf & Country Club. Disarankan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan salah satunya pada aspek daya tanggap. Selain itu hendaknya perusahaan memperhatikan penetapan harga atas jasa yang ditawarkan, harga yang ditawarkan bila mengalami perubahan hendaknya diberitahukan agar pelanggan tidak kecewa atas perubahan harga yang ditawarkan. Perubahan ini juga harus di iringi dengan kualitas pelayanan yang baik agar tercipta kepuasan pelanggan yang maksimal.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian serta dapat mengembangkan penelitian ini dengan objek yang berbeda dan aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain dari kualitas pelayanan dan harga, misalnya kualitas produk, lokasi, promosi dan faktor lainnya.

### **3. Bagi Mahasiswa**

Hendaknya penulisan skripsi ini dapat menjadi inspirasi dan menambah wawasan pengetahuan dalam membuat tulisan-tulisan yang

berkaitan dengan teori kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan