

BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung $(9,192) > F$ tabel $(3,20)$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.
2. Variabel kualitas pelayananyang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan tabel *Coefficients* terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien beta yang paling besar yaitu 0,519.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepada CV. Bintang Mitra Cahaya agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan dalam perbaikan jasa kontainer supaya dapat bersaing dengan competitor lain dan bisa memenuhi kepuasan konsumen.
2. Sebelum melakukan perbaikan kontainer, konsumen hendaknya berhati-hati dalam memilih jasa perbaikan kontainer, jangan hanya tertarik pada harga yang ditawarkan, akan tetapi hendaknya konsumen

mempertimbangkan juga kualitas dan hasil dari perbaikan kontainer agar bisa sesuai dengan apa yang diharapkan.

