

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penilaian pelanggan mengenai harga layanan tv kabel yang ditetapkan selama ini sudah cukup baik.
2. Kepuasan pelanggan tv kabel mimoza sudah baik. Ini dilihat dari persentase capaian skor yang mencapai 72,6%
3. Terdapat pengaruh yang positif penilaian pelanggan atas harga layanan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik penilaian pelanggan terhadap harga layanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin puas.
4. Besar pengaruh harga layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa tv kabel mimoza adalah sebesar 69,1% sedangkan sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

5.2. Saran

Memperhatikan hasil analisis dan kesimpulan diatas, penulis menyarankan beberapa hal berikut :

1. Perusahaan perlu melakukan perbaikan dalam bidang manajemen terutama dalam administrasi agar kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

2. Perusahaan sebaiknya melakukan evaluasi penetapan harga dengan mempertimbangkan keinginan pelanggan agar loyalitas dan kepuasan pelanggan bisa dijaga bahkan ditingkatkan.
3. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dimasukkan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti pelayanan, strategi diskon, dll.