

## BAB V PENUTUP

### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka ditarik kesimpulan jika variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *maxim* yang dimana pelanggan yang dimaksud adalah mahasiswa IAIN Kendari. Hal ini dapat dibuktikan dalam kesimpulan dibawah ini:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *maxim*. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *t* statistik yang nilainya adalah  $2,535 > 1,984$  lebih besar dari *t* table dan nilai 0,269 koefisien yang didapat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin baik pula kepuasan pelanggan *maxim*.
2. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *maxim*. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *t* statistik yang nilainya adalah  $5,254 > 1,984$  lebih besar dari *t* table dan nilai 0,536 koefisien yang didapat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin konsisten keterjangkaun harga maka akan semakin baik pula kepuasan pelanggan *maxim*.
3. Variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *maxim*. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *t* statistik dari masing-masing variabel yang nilainya adalah 2, 535 dan 5, 254  $> 1,984$  lebih besar *t* table dan nilai koefisien yang didapat adalah 0,269 dan 0,536. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan harga maka akan semakin baik pula kepuasan pelanggan *maxim*.

## 5.2 SARAN DAN REKOMENDASI

Sesuai dengan hasil temuan pada penelitian ini, maka selanjutnya ada beberapa hal yang akan direkomendasikan pada penelitian.

Dari sisi Maxim, untuk tetap konsisten memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan baik itu maxim motor maupun maxim mobil car yakni untuk meningkatkan kebutuhan pelanggan terdapat pada baiknya pelayanan yang tersedia, begitu pula pada harga senantiasa ramah pada kalangan mahasiswa, sehingga memberikan manfaat baik yang saling menguntungkan baik kalangan mahasiswa, umum, driver dan maxim tersebut. Maxim dapat menerapkan keramahan driver ke pelanggan karena hal ini menunjang kesesuaian harapan yang diharapkan oleh pelanggan maxim.

Dan untuk pelanggan yang masih konsisten terhadap pelayanan maxim motor dan maxim mobil car agar hendaknya memberikan saran ataupun masukan kepada pihak maxim agar dapat lebih meningkatkan kapasitas kualitas pelayanan dan harga yang tersedia agar pengharapan pelanggan tersebut baik pada maxim.