

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Mia Travel Padang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. Mia Travel Padang. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar $0,000 < \alpha < 0,05$ dan diketahui nilai $t_{hitung} 4,367, >$ dari t tabel 1660, maka kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Mia Travel Padang.
2. Variabel harga (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Mia Travel Padang. Artinya bahwa harga tersebut mempunyai pengaruh, namun pengaruhnya tidak terlalu besar untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan, dengan kata lain jika harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka para pelanggan tidak akan keberatan dan bersedia menerima harga tersebut. Artinya para penumpang Mia Travel tidak terlalu mempertimbangkan harga untuk menggunakan jasa Mia Travel dengan asumsi bahwa jika kualitas pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harga yang diberikan oleh PT. Mia Travel. Hal ini di buktikan dengan nilai signifikan harga $0,145 >$ dari $\alpha 0,05$ dan diketahui nilai $t_{hitung} 1,468$

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

dari t tabel 1660 maka harga berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Mia Travel.

3. Variabel kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) secara bersama-sama atau simultan dapat berpengaruh signifikan dibuktikan dengan nilai hasil regresi diperoleh nilai hitung F_{hitung} sebesar 20,225 dengan signifikan 0,00 nilai signifikan $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pada PT. Mia Travel Padang.

B. Saran

1. Diharapkan PT. Mia Travel lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada para pelanggan khususnya PT. Mia Travel ini sebaiknya lebih memperhatikan lagi hal-hal yang dianggap penting dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan seperti memberikan produk yang berkualitas, memperhatikan harga dan biaya yang akan ditawarkan pada pelanggan dan perhatikan juga faktor situasi dan kondisi pelanggan PT. Mia Travel.
2. Bagi penelitian selanjutnya, agar menggunakan faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun faktor-faktor lainnya seperti kualitas produk, kualitas Pelayanan, harga, Emosional, kemudahan, dan keamanan.
3. Bagi hasil penelitian, diketahui bahwa adanya kekurangan dan keterbatasan dari segi aspek kuesioner maka diharapkan untuk peneliti

selanjutnya untuk menggunakan kuesioner yang lebih lengkap lagi dengan penelitian ini, yaitu seperti harga dimana adanya potongan harga yang diberikan ketika hari-hari tertentu seperti misalnya hari lebaran, dan lain-lain.



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**