

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Melihat hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan antara lain :

1. Variabel harga (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1), dengan nilai t hitung  $4,044 > 1,993$  dan taraf signifikan sebesar  $0,000 < 0,025$
2. Variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1), dengan nilai t hitung  $2,043 > 1,993$  dan taraf signifikan sebesar  $0,045 > 0,025$ ,
3. Variabel cara pembayaran (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1) dengan nilai t hitung  $0,214 < 1,993$  dan taraf signifikan sebesar  $0,832 > 0,025$ ,
4. Variabel harga (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y2), dengan nilai t hitung  $1,059 < 1,993$  dan taraf signifikan sebesar  $0,293 > 0,025$ ,
5. Variabel kualitas pelayanan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y2), dengan nilai t hitung  $-0,736 < 1,993$  dan taraf signifikan sebesar  $0,464 > 0,025$





6. Variabel cara pembayaran (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y2), dengan nilai t hitung  $0,429 < 1,993$  dan taraf signifikan sebesar  $0,669 > 0,025$ .
7. Variabel kepuasan pelanggan (Y1) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y2), dengan nilai t hitung  $0,524 < 1,993$  dan taraf signifikan sebesar  $0,602 > 0,025$ .

## 5.2 Saran

Saran yang mungkin bisa diberikan sebagai masukan untuk perusahaan adalah :

1. Dengan melihat hasil dari penelitian, diharapkan untuk PT Puncak permai lebih memperhatikan tentang masalah kebijakan harga karena variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Diharapkan untuk PT Puncak permai juga melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan kebijakan cara pembayaran dimana variabel-variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar berikutnya bisa menambah variabel-variabel lain agar lebih memahami variabel apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, K.I., Mujiati N., Utama, M.W., 2012. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama**, Yogyakarta, Penerbit PT. Graha Ilmu
- Barata, Atep Adya. 2003. **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**. Cetakan pertama. Jakarta: PT. Gramedia.
- Buchari, A. 2004. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. CV Alfabeta : Bandung
- Hariandja, Marihot T.E, 2007, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta, Grasindo
- Hasibuan, M.S.P., 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi**, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M.S.P., 2013. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi**, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Erlangga : Jakarta.
- Junaidi. 2002. **Manajemen Pemasaran**. Indeks : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2003. **Manajemen Pemasaran. Edisi 1**. Jakarta : Prenhalindo. .
- Moch nazir, 2003, **Metode Penelitian**, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Parasuraman, Zeithmal and Berry. (2006). **Customer Behaviour, And Marketing Strategy**. New York: the free press a division of machmillan inc.
- Saladin, Djaslim. 2004. **Manajemen Pemasaran**. Bandung : Alfabeta
- Santoso, Singgih. 2004. **SPSS Statistik Parametrik**. Gramedia : Jakarta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. PT Gramedia Utama : Jakarta.
- Swasta, Basu. 2000. **Manajemen Penjualan**. Edisi 3. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Wilkie, J William. 2004. **Consumer Behavior, Edisi Ketiga** ( United States of America : John Wiley and Sons INC).





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

[http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/viewFile/1549/pdf\\_36](http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/viewFile/1549/pdf_36)

<http://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/viewFile/7951/6528>

<http://repository.unand.ac.id/12912/>

<file:///D:/Data/Downloads/47-146-1-PB.pdf>

<http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/viewFile/16140/16132>