

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat diambil mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan ridho laundry di desa Cibalongsari Karawang sudah baik hal ini terlihat dari hasil rata-rata mean skor 4,20 dengan keterangan setuju.
2. Harga laundry ridho di desa Cibalongsari Karawang sudah baik hal ini terlihat dari hasil rata-rata mean skor 4,31 dengan keterangan sangat setuju.
3. Kepuasan pelanggan ridho laundry di desa Cibalongsari Karawang sudah baik hal ini terlihat dari hasil rata-rata mean skor 4,32 dengan keterangan sangat setuju.
4. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan daripada harga.
5. Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dipaparkan, maka dapat disimpulkan saran dengan harapan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Ridho Laundry diharapkan agar lebih jelas lagi dalam memberikan informasi agar pelanggan mudah dalam memahami.
2. Ridho Laundry diharapkan agar lebih meningkatkan lagi tenaga karyawan untuk lebih cepat dan tanggap menangani keluhan pelanggan.
3. Diharapkan informasi harga harus lengkap dan benar.
4. Diharapkan Ridho Laundry dapat meningkatkan kinerja dalam metode kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Penelitian ini mencapai responden sebanyak 147 responden. Maka, untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambah responden lebih banyak lagi untuk memberikan hasil yang lebih baik lagi.
6. Bagi peneliti selanjutnya agar memperluas jangkauan penelitian serta mengambil variabel-variabel lain di masyarakat sehingga mampu mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan Ridho Laundry.

