

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Provinces Indonesia Pada Jasa Pengelolaan Properti.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Provinces Indonesia Pada Jasa Pengelolaan Properti.
3. Promosi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Provinces Indonesia Pada Jasa Pengelolaan Properti.
4. Presentase pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, harga, dan promosi) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 56,7% sedangkan sisanya sebesar 43,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh PT. Provinces Indonesia untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Karena kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, PT. Provinces Indonesia diharapkan terus melakukan perbaikan pada aspek layanan, seperti kecepatan respons, kehandalan pelayanan, empati terhadap pelanggan, serta peningkatan fasilitas fisik. Pelatihan berkala bagi karyawan dan pengawasan mutu layanan menjadi langkah penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Menyesuaikan Strategi Penetapan Harga

Harga jasa yang kompetitif dan sepadan dengan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PT. Provinces Indonesia disarankan untuk terus meninjau kebijakan harga secara berkala, memperhatikan dinamika pasar, dan menyesuaikan harga dengan nilai manfaat yang dirasakan pelanggan. Pendekatan harga yang fleksibel dan transparan dapat menjadi keunggulan bersaing perusahaan.

3. Merevisi Strategi Promosi yang Dilakukan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap efektivitas media dan bentuk promosi yang digunakan. Disarankan agar PT. Provinces Indonesia memperkuat promosi berbasis bukti nyata pelayanan (seperti testimoni

pelanggan), mengoptimalkan media digital, serta mengembangkan pesan-pesan promosi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

4. Saran penelitian lainnya bertujuan untuk lebih memperluas pembahasan dan faktor lain yang mendorong kepuasan pelanggan seperti *wom*, kepercayaan, loyalitas dan sebagainya. Untuk nantinya menjadi acuan peluang strategi pemasaran yang berguna bagi para pelaku usaha dalam jasa pengelolaan properti.