

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan variabel nilai pelanggan berdasarkan nilai emosional, nilai sosial, nilai kinerja produk dan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang. Hasil uji koefisien determinan menunjukkan bahwa pengaruh nilai pelanggan tidak terlalu besar, sebagian besar kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor lainnya
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial nilai emosional tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang, nilai sosial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang, nilai kinerja produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang, dan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas hasil penelitian ini diketahui bahwa adanya keterbatasan penelitian sehingga dapat diberikan saran untuk pihak-pihak terkait, yaitu:

1. Untuk penelitian selanjutnya mempertimbangkan atau menambahkan variabel independen lainnya selain nilai pelanggan (nilai emosional, nilai sosial, nilai kinerja produk dan nilai harga) sebagai faktor-faktor yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang diharapkan melakukan evaluasi nilai pelanggan untuk memperbaiki kekurangan ataupun kesalahan yang

terjadi pada nilai pelanggan yang belum berpengaruh seperti nilai emosional dan nilai sosial serta mempertahankan dan meningkatkan nilai pelanggan yang telah berpengaruh yaitu nilai kinerja produk serta nilai harga agar kepuasan pelanggan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang karena apabila kinerja produk yang diberikan baik maka pelanggan akan melakukan pembelian berulang sebaliknya apabila kinerja produk yang diberikan tidak baik maka pelanggan tidak akan membeli tiket pesawat di PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang, sedangkan apabila harga tiket pesawat mahal maka penjualan tiket pesawat akan menurun sebaliknya apabila harga tiket pesawat murah maka penjualan akan meningkat.