

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan agen PT. Avia Jasa Mandiri. Dari rumusan masalah yang diajukan, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan agen pada agen PT. Avia Jasa Mandiri ( $H_1$  diterima). Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan agen dapat dilihat pada uji T, dimana nilai  $t$  hitung (2,728) >  $t$  tabel (2,037) dan nilai Sig. 0,011 < 0,05.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan agen pada agen PT. Avia Jasa Mandiri ( $H_1$  diterima). Adapun besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan agen dapat dilihat pada uji T, dimana nilai  $t$  hitung (2,940) >  $t$  tabel (2,037) dan nilai Sig. 0,007 < 0,05.
3. Berdasarkan hasil uji F (uji secara *simultan*) dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan harga ( $X_2$ ) secara *simultan* berpengaruh terhadap kepuasan agen ( $Y$ ). Hal ini karena nilai  $f$  hitung (24,184) >  $f$  tabel (3,34) dan nilai Sig. 0,000 < 0,05. Itu artinya  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dan pada uji determinasi  $R^2$  didapatkan hasil pengaruh kualitas pelayanan, dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 64,2% terhadap kepuasan agen.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Penting bagi PT. Avia Jasa Mandiri untuk meningkatkan kemampuan karyawan memberikan perhatian kepada agen. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan pelayanan prima secara berkesinambungan dalam periode tertentu untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam memberikan perhatian kepada agen. Setelah pelatihan dilakukan ada baiknya dilakukan pengawasan dan evaluasi, apabila terlihat ada pengaruhnya sebaiknya dilakukan secara periodeik agar bisa dilakukan secara optimal.
2. Kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang cukup

signifikan terhadap kepuasan agen. Hal tersebut harus menjadi perhatian manajemen PT. Avia Jasa Mandiri untuk mempertahankan agen-agensya. Dari hasil pengamatan peneliti kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dengan meningkatkan pelayanan dan menetapkan harga yang sesuai dengan keinginan agen dapat dijaga supaya agen merasa diperhatikan serta tidak menjadi kecewa hingga merasa terpuaskan. Agen yang merasa puas akan menjadi loyal terhadap PT. Avia Jasa Mandiri.



**POLITEKNIK SINAR MAS  
BERAU COAL**