

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan interpretasi hasil maka kesimpulan yang diambil dari penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa *Outsourcing* PT. Swabina Gatra Gresik (Studi Pada Konsumen Jasa *Outsourcing* PT. Swabina Gatra di Jawa Timur)” adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen jasa *outsourcing* PT. Swabina Gatra di Jawa Timur.
2. Harga ( $X_2$ ) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen jasa *outsourcing* PT. Swabina Gatra di Jawa Timur.
3. Promosi ( $X_3$ ) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen jasa *outsourcing* PT. Swabina Gatra di Jawa Timur.
4. Citra Merek ( $X_4$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen jasa *outsourcing* PT. Swabina Gatra di Jawa Timur.

#### **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka rekomendasi dari peneliti dapat diberikan sebagai berikut.

##### **5.2.1 Bagi PT. Swabina Gatra**

Berdasarkan hasil uji t perhitungan variabel Citra Merek ( $X_4$ ) memiliki nilai tertinggi sebesar 7,707 jika dibandingkan dengan nilai variabel Kualitas Layanan

( $X_1$ ) sebesar 2,883, Harga ( $X_2$ ) sebesar -2,564, dan Promosi ( $X_3$ ) sebesar -2,355, maka PT. Swabina Gatra harus tetap mempertahankan Citra Merek meliputi peningkatan reputasi dan menjaga nama baik perusahaan dihadapan konsumen.

### **5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menambah jumlah variabel misalnya citra perusahaan atau menggunakan model penelitian dengan *path analysis*.