

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Bersumber pada hasil penelitian serta pembahasan di atas, maka kesimpulannya adalah:

1. Kualitas produk memengaruhi positif serta signifikan kepada kepuasan pelanggan di PT Dwi Mitra Synergy.
2. Kualitas pelayanan memengaruhi positif serta signifikan kepada kepuasan pelanggan di PT Dwi Mitra Synergy.
3. Kualitas produk serta kualitas pelayanan memengaruhi positif serta signifikan secara bersamaan kepada kepuasan pelanggan di PT Dwi Mitra Synergy.

5.2. Saran

Berlandaskan kesimpulan tersebut, saran yang bisa diberikan kepada perusahaan maupun penelitian mendatang yaitu :

1. PT Dwi Mitra Synergy sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya, merujuk hasil signifikan positif pada penelitian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. PT Dwi Mitra Synergy sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya, merujuk hasil signifikan positif pada penelitian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Untuk penelitian selanjutnya dalam aspek yang sama, sebaiknya menambah variabel lain, untuk lebih meneliti semakin dalam faktor kepuasan pelanggan.