

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berlandaskan hasil penelitian beberapa kesimpulan yang dapat dituliskan adalah:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Focus Telesindo Utama.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Focus Telesindo Utama.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT Focus Telesindo Utama.

5.2 Saran

1. Bersumber pada pelaksanaan studi ini, dapat diketahui jika kualitas pelayanannya lebih memiliki efek dalam peningkatan kepuasan konsumennya. Maka dari itu, perusahaan lebih memperhatikan pengetahuan karyawannya akan pentingnya ketepatan pemberian layanannya yang minimal mencapai ekspektasi dari setiap konsumennya.
2. Produk merupakan barang yang dirasakan secara langsung oleh konsumennya dengan semakin baiknya produk serta minimnya kecacatan produk membuat konsumennya akan merasa puas atas produk yang dibelinya. Perusahaan harus memperhatikan produk yang mereka jual

apakah sudah layak atau rusak sehingga perusahaan bisa bersaing dengan kompetitor.

3. Sangat disarankan untuk penelitian berikutnya, jumlah responden diperbanyak didalam waktu minimal satu tahun, misalnya dengan mengambil sampel penelitian menggunakan sampel perusahaan yang sejenis, sehingga manfaat penelitian jauh lebih berdampak untuk kualitas pelayanan dan kualitas produk pada perusahaan yang terkait.