

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Diskon secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,855 yang lebih besar dari t tabel 1,980 dengan signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,615 yang lebih besar dari nilai t tabel 1,980 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$, jadi bias dinyatakan hipotesis ke dua diterima.
3. Diskon dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan F hitung 25,621 lebih besar dari F tabel 3,08 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan oleh karena itu hipotesis ketiga diterima.
4. *R Square* sebesar 0,308 atau 30,8%, hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh diskon dan kualitas pelayanan dalam model regresi sebesar 30,8% sedangkan sisanya sebanyak 69,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, peneliti mencoba memberikan beberapa saran untuk perbaikan di masa yang akan datang sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan atau mempertahankan kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan diskon sehingga dapat bersaing dengan perusahaan yang lain.
2. Untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam melayani pelanggan perusahaan dapat melakukan pemberian pelatihan kepada karyawan sehingga layanan yang diberikan kepada pelanggan dapat sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Disarankan untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan alat analisis lain yang berbeda dengan alat analisis yang digunakan dan mencari faktor lain yang bisa berpengaruh pada kepuasan pelanggan.