

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dapat disimpulkan dari hasil dan pembahasan penelitian sebelumnya bahwa:

1. Variable independent dari kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variable dependen yaitu kepuasan pelanggan. Nilai sig 0,000.
2. Variable independent dari harga dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variable dependen yaitu kepuasan pelanggan. Nilai sig 0,000.
3. Variable independent dari kualitas produk dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variable dependen yaitu kepuasan pelanggan. Nilai sig 0,000.
4. Variable independent dari kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variable dependen yaitu kepuasan pelanggan. Nilai sig 0,000.

5.2 Saran

1. Toko dapat menemukan permasalahan secara spesifik seperti pada peningkatan kualitas pelayanan dengan nilai beragam agar dilakukan peningkatan kualitas produk agar dapat memuaskan kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan penjualan toko.
2. Dapat ditingkatkannya kehandalan pelayan toko dengan melakukan pemberian pelatihan pelayan sehingga dapat memberikan layanan yang sesuai pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada toko.

3. Toko perlu melakukan peningkatan pada bagian penetapan harga terutama terkait harga yang dapat bersaing di antara toko-toko lain sehingga dapat meningkatkan penjualan toko dan meningkatkan pelanggan yang bertransaksi ke toko.