

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Sesuai capaian studi diatas, bisa dikonklusikan:

1. Citra merek berpengaruh positif serta signifikan secara parsial pada kepuasan pelanggan PT Indokaca Mitra Fortuna.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif beserta signifikan secara parsial pada kepuasan pelanggan PT Indokaca Mitra Fortuna.
3. Citra merek beserta kualitas Pelayanan berpengaruh positif beserta signifikan secara simultan pada kepuasan pelanggan PT Indokaca Mitra Fortuna.

5.2. Saran

1. Citra merek memiliki peranan krusial untuk perusahaan agar produk yang ditawarkan ke pelanggan mendapatkan *feedback* yang baik, dengan citra merek yang baik niscaya pelanggan tidak hanya puas namun akan loyal terhadap perusahaan.
2. Kualitas pelayanan mempunyai peranan penting guna menakar kepuasan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang sudah optimal akan menambah pelanggan serta juga akan menghasilkan laba yang lebih banyak.
3. Pada penelitian yang dilakukan ini kepuasan pelanggan dipengaruhi dari citra merek serta kualitas pelayanan yakni 78,6%, namun lebihnya 21,4% dipengaruhi dari variabel lain yang tak termasuk pada studi ini. peneliti

harapkan pada peneliti lanjutan agar memasukkan variabel lain yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.