BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan ketersediaan produk terhadap kepuasan pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo , maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1 Fasilitas berpengaruh tapi secara tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo artinya pelanggan menganggap tekstur dan warna toko yang masih kurang menarik.
- 2 Kualitas pelayanan berpengaruh tapi secara tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo artinya pelanggan menganggap ruang tunggu masih kurang dilengkapi dengan kursi yang nyaman.
- 3 ketersediaan produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo yang artinya ketersediaan produk yang selalu ada dapat memuaskan pelanggan.
- 4 Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo yang artinya fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik dapat memuaskan pelanggan.
- 5 Kualitas pelayanan dan ketersediaan produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo yang artinya kualitas pelayanan yang baik dan ketersediaan produk yang selalu ada dapat memuaskan pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, dapat disampaikan saran-saran yang diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini:

1. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan fasilitas yang disediakan perusahaan kepada pelanggan misalnya tekstur dan warna toko didesain lebih menarik dan mempertahankan penempatan perlengkapan seperti papan kurs mata uang yang mudah dilihat.
2. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan misalnya memperhatikan ruang tunggu pelanggan dengan memberikan kursi yang nyaman untuk pelanggan yang menunggu dan mempertahankan ruang tunggu yang bersih.
3. Diharapkan perusahaan dapat lebih meningkatkan variabel ketersediaan produk dari segi kelengkapan mata uang yang tersedia dan mempertahankan ketersediaan uang dalam bentuk transfer.
4. Untuk peneliti selanjutnya, dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan ketersediaan produk, sehingga hasil yang diperoleh hanya terbatas pada fasilitas, kualitas pelayanan dan ketersediaan produk perusahaan tersebut. Untuk mendapatkan hasil yang lebih bervariasi disarankan untuk menggunakan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.