

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian sebagaimana yang peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Matahari Departement Store Tbk Cabang Kepri Mall Batam, apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan konsumen akan semakin baik atau semakin meningkat juga. Dengan demikian kualitas produk yang baik akan menghasilkan kepuasan konsumen.
2. Variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Matahari Departement Store Tbk Cabang Kepri Mall Batam, apabila adanya pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen akan semakin baik atau semakin meningkat juga. Dengan demikian pelayanan yang memuaskan dengan baik akan menghasilkan kepuasan konsumen.
3. Variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Matahari Departement Store Tbk Cabang Kepri Mall Batam, apabila promosi memberikan yang baik maka kepuasan konsumen akan semakin baik atau semakin meningkat juga. Dengan demikian promosi yang ditawarkan yang baik akan menghasilkan kepuasan konsumen.

4. Kualitas ,harga dan promosi berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan PT Matahari Department Store Tbk Cabang Kepri Mall Batam. Apabila kualitas, harga dan promosi disuatu perusahaan bagus maka semakin bagus pula kepuasan konsumen disuatu perusahaan tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka penulis akan memberikan saran yang diharapkan dapat berguna untuk perusahaan dan untuk peneliti antara lain :

1. Bagi perusahaan kualitas produk memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen perusahaan harus lebih memperhatikan dan memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka konsumen akan merasa puas.
2. Bagi perusahaan pelayanan memiliki perananan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, untuk dapat menghasilkan kepuasan yang baik maka perusahaan harus meningkatkan pelayanan. Apabila pelayanan tidak berjalan dengan baik maka kepuasan konsumen akan menurun dan hal ini akan berdampak pada keberhasilan perusahaan.
3. Bagi perusahaan promosi memiliki perananan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, untuk dapat menghasilkan kepuasan yang baik maka perusahaan harus meningkatkan penawaran promosi. Apabila

promosi tidak berjalan dengan baik maka kepuasan konsumen akan menurun dan hal ini akan berdampak pada keberhasilan perusahaan.

4. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian terkait dengan variabel-variabel lain yang memengaruhi kepuasan konsumen yang ditemukan dalam penelitian ini.