

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Alfamart Bunga Raya Botania. Semakin tinggi nilai variabel kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan;
2. Display produk (X2) berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Alfamart Bunga Raya Botania. Semakin tinggi nilai variabel Display Produk maka semakin menurunkan kepuasan pelanggan;
3. Kelengkapan produk (X3) berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Alfamart Bunga Raya Botania. Semakin tinggi nilai variabel kelengkapan produk maka tidak meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, saya sampaikan saran yang diharapkan dapat berguna untuk perusahaan dan untuk peneliti antara lain:

1. Bagi perusahaan saran yang dapat diberikan adalah kelengkapan produk, display produk, dan kelengkapan produk merupakan beberapa factor yang dapat mendukung kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus

memperhatikan kualitas pelayanan, display produk dan kelengkapan produk agar pelanggan merasa puas ketika berbelanja di Alfamart Bunga Raya Botania

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat melakukan penelitian terkait dengan variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan untuk penelitian selanjutnya.