

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. Dapat diambil dari beberapa kesimpulan yang telah diuji dengan menggunakan IBM SPSS versi 25 dan pembahasan pada bab sebelumnya. Penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Kualitas pelayanan, produk dan harga sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil studi yang telah dilakukan peneliti mengharapkan meneliti sebuah riset yang sama. Berikut beberapa saran pada studi ini yaitu :

1. Dari hasil penelitian kualitas pelayanan, produk dan harga pada toko smile acc shop sudah baik. Penulis menyarankan toko tetap menjaga kualitas pelayanan, produk dan harga dengan baik agar kepuasan konsumen tetap tercipta dengan baik.

2. Peneliti harap pada penelitian selanjutnya yang mungkin akan diteliti oleh peneliti lain, dapat menambahkan variabel independen lainnya yang belum diteliti yang tentunya memiliki pengaruh terhadap variabel dependen kepuasan konsumen juga hasil penelitian ini dapat dibagi sebagai referensi serta perbandingan untuk jenis penelitian serupa yang akan datang.