

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data dan dari pembahasan bahwa hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama (H_1) yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua (H_2) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga (H_3) yang menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, amak penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini menggunakan variabel kepercayaan dan kualitas layanan, maka diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat

menggunakan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti harga, promosi, disiplin kerja, dan sebagainya.

2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan alat analisis lain yang berbeda dengan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini serta memperbanyak jumlah responden.