

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan peneliti pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Business Center Marlinda Sophie Paris di Kota Batam.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Business Center Marlinda Sophie Paris di Kota Batam.
3. Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Business Center Marlinda Sophie Paris di Kota Batam.
4. Harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Business Center Marlinda Sophie Paris di Kota Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian yang akan datang sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, harga memiliki peranan yang penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu, bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan harus lebih memperhatikan yang terkait masalah harga misalnya harga yang bersaing dan masih terjangkau oleh konsumen harus dipertahankan dan untuk pelanggan yang sering bertransaksi bisa diberikan penghargaan berupa hadiah atau diberikan diskon ketika bertransaksi.
2. Variabel kualitas Pelayanan memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggan dalam hal meminimalkan keterlambatan pengiriman barang ketangan konsumen keamanan/ garansi dalam kerusakan barang serta selalu tanggap dan bertanggung jawab dalam masalah yang timbul.
3. Variabel kualitas produk memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan harus lebih memperhatikan kualitas produk yang akan diberikan kepada pelanggan dalam hal kesesuaian kualitas produk dengan gambar yang ada di katalog, memiliki daya tahan produk yang bagus, serta tidak mudah rusak saat pemakaian.

4. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 35,8% sisanya 64,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan misalnya, promosi, lokasi, biaya dan lainnya.