

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Mengacu pada hasil pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

1. Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Matahari *Departement Store* Batam, hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan. Hasil dari uji t menunjukkan nilai Sig yaitu sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Matahari *Departement Store* Batam dapat diterima kebenarannya.
2. Promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Matahari *Departement Store* Batam, hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan. Namun, hasil dari uji t menunjukkan nilai Sig yaitu sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Matahari *Departement Store* Batam dapat diterima kebenarannya.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis simultan kualitas produk dan promosi berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT

Matahari *Departement Store* Batam. Besarnya pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 87,5%, sedangkan sisanya sebesar 12,5% dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

5.2. Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi manajemen dan diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang. Adapun saran tersebut adalah:

1. Melakukan proses controlling kepada setiap karyawan PT Matahari *Departement Store* Batam agar lebih teliti dalam melakukan pengecekan barang. Serta, menerapkan sistem prosedur pengecekan barang yang lebih ketat dan detail terhadap produk agar kualitas produk senantiasa terjaga.
2. Yang perlu disarankan berkaitan bauran promosi, pertama dengan aspek tempat
3. mengadakan acara kusus sereal energen agar dapat menarik perhatian dan ketertarikan pada acara kusus yang di lakukan sereal energen lebih di tingkatkan lagi dan lebih di perhatikan lebih lagi.
4. Yang perlu disarankan berkaitan bauran promosi yang kedua yaitu mengenai iklan baliho spanduk sereal energen agar dapat menarik perhatian lagi dari konsumen.

5. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk mengembangkan variabel penelitian lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi.