

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

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

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. Matahari Departemen Store mega mall batam.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. Matahari Departemen Store mega mall batam.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen merek LGS Casual Pada PT. Matahari Departemen Store Mega Mall.

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka di ajukan 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 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 mengantar barang ke *casir* garansi dalam kerusakan barang serta selalu tanggap dan bertanggung jawab dalam masalah yang timbul.

2. 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 warna dan desain yang lebih baik lagi, memiliki daya tahan produk yang bagus, serta tidak mudah rusak saat di pemakaian.
3. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 44,6% sisanya 55,4% di terangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah dalam variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan misalnya harga, promosi, lokasi dan lainnya.