

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian studi pada PT Lingga Furnindo adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Lingga Furnindo. Berarti semakin baik kualitas produk yang diberikan PT Lingga Furnindo maka semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki pelanggan PT Lingga Furnindo.
2. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Lingga Furnindo. Berarti semakin baik kualitas produk yang diberikan PT Lingga Furnindo maka semakin tinggi pula keputusan pembelian yang dimiliki pelanggan PT Lingga Furnindo.
3. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Lingga Furnindo. Berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan PT Lingga Furnindo maka semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki pelanggan PT Lingga Furnindo.
4. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Lingga Furnindo. Berarti semakin baik kualitas

layanan yang diberikan PT Lingga Furnindo maka semakin tinggi pula keputusan pembelian yang dimiliki pelanggan PT Lingga Furindo.

5. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Lingga Furnindo. Berarti semakin baik kepuasan pelanggan yang diberikan PT Lingga Furnindo maka semakin tinggi pula keputusan pembelian yang dimiliki pelanggan PT Lingga Furnindo.

5.2. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang tidak ikut diteliti dalam penelitian ini, seperti citra merek, nilai pelanggan, harga dan promosi.
2. Bagi peneliti selanjutnya apabila ingin melanjutkan penelitian ini maka sebaiknya dilakukan pengujian dengan menggunakan Warp-PLS atau AMOS.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan sampel yang lebih banyak agar hasil penelitian lebih akurat.
4. Bagi perusahaan selanjutnya diharapkan mampu meningkatkan lagi kualitas bahan yang akan digunakan untuk produk dan pelatihan karyawan agar kualitas pelayanan semakin meningkat supaya kepuasan pelanggan meningkat sehingga keputusan pembelian bertambah.