

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Penelitian ini berfungsi untuk memahami apakah kualitas pelayanan serta kualitas produk berdampak pada kepuasan konsumen suatu perusahaan. Dalam diskusi sebelumnya, data yang diproses dibahas melewati program SPSS 25 dan diolah sehingga bisa dijadikan kesimpulan antara lain, yaitu:

1. Kualitas pelayanan pada penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia
2. Kualitas produk pada penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk pada penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Frozen King Mulia

#### **5.2. Saran**

Terdapat saran-saran yang akan penulis berikan untuk peneliti yang akan meneliti selanjutnya, yaitu:

1. Kualitas pelayanan bisa mempengaruhi kepuasan konsumen perusahaan sehingga sebaiknya perusahaan bisa melakukan pelayanan saat proses pembelian dengan lebih cepat dan baik agar konsumen akan merasakan pelayanan yang diberikan baik dan nyaman.
2. Kualitas produk sangat memengaruhi kepuasan konsumen suatu perusahaan sehingga perusahaan wajib dapat melakukan pengendalian kualitas barang

yang akan dijual ke konsumen, agar konsumen tidak merasa kecewa atau tertipu.

3. Faktor kualitas pelayanan serta kualitas produk memengaruhi kepuasan konsumen. Sehingga setiap perusahaan diwajibkan bisa meningkatkan pengontrolan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang akan diberikan kepada konsumen.