

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Panca Daya Sukses. Di BAB IV sebelumnya telah dibahas tentang hasil olahan data melalui program SPSS 25 dan kemudian hasil olahan akan disimpulkan di dalam BAB V ini. Kesimpulan untuk hasil penelitian skripsi tersebut, sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Panca Daya Sukses.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Panca Daya Sukses.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Panca Daya Sukses

5.2. Saran

Penelitian ini telah meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Panca Daya Sukses, yang dimana penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Adapun beberapa saran yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Peneliti berharap dapat membuat penelitian yang jauh lebih baik selanjutnya dilain kesempatan.

2. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengangkat judul yang serupa tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan dapat mengembangkan variabel lainnya, sehingga dapat membantu perluasan pada penelitian tersebut.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan periode waktu yang lebih panjang karena periode yang lebih panjang diharapkan dapat memungkinkan hasil yang diharapkan.