

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Dengan demikian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah ditulis oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Apple Prima Persada.
2. Inovasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Apple Prima Persada.
3. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Apple Prima Persada.
4. Kualitas Jasa, Inovasi Produk dan Citra Merek secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Apple Prima Persada.

#### **5.2 Saran**

Saran-saran berikut dibuat oleh peneliti. Berdasarkan kesimpulan di atas terdiri dari:

1. Bagi pihak perusahaan diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas jasa, memberikan jasa yang terbaik agar pelanggan merasa nyaman berada diperusahaan, sehingga memberikan kepuasan tersendiri.

Bagi pihak perusahaan harus meningkatkan inovasi produk agar bisa

memperoleh kepuasan pelanggan. Dengan inovasi produk yang bagus, maka akan memperoleh pembelian ulang dari konsumen sehingga dapat menjadi pelanggan dan juga memperoleh pendapatan yang selalu meningkat.

2. Disarankan untuk perusahaan agar melakukan promosi melalui pembagian brosur *sehingga lebih banyak orang dapat memahami dan meninggalkan kesan positif pada pelanggan, sehingga dapat membangun citra merek yang baik*. Disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat memilih objek penelitian yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti: promosi, harga, dll. Untuk membandingkannya dengan hasil penelitian sebelumnya.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperpanjang waktu luang untuk meningkatkan populasi dan sampel yang digunakan.