



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Simpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelanggan setuju bahwa kualitas produk *Motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara* sudah baik.
2. Pelanggan sangat setuju bahwa kualitas layanan *Motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara* sudah sangat baik.
3. Pelanggan sangat setuju bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara* sudah sangat puas.
4. Kualitas produk tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *Motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara*. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *Motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan seluruh pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
 - Perusahaan harus melakukan inovasi produk dan peningkatan pelayanan lebih baik sehingga kepuasan konsumen *Motor Yamaha Nmax* dapat ditingkatkan.
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggali variabel-variabel independen lainnya yang bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel lain yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Peneliti juga diharapkan dapat

menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel agar hasilnya mempunyai lingkup yang lebih luas dan lebih baik

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

