KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Samsung di Kelapa Gading, maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan dari Samsung di Kelapa Gading secara keseluruhan baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan telah dinilai baik oleh pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Samsung di Kelapa Gading terbilang baik
2. Kualitas produk Samsung di Kelapa Gading yang diberikan kepada pelanggan secara keseluruhan baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas produk telah dinilai baik oleh pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk Samsung di Kelapa Gading sudah baik.
3. Kepuasan pelanggan Samsung di Kelapa Gading dapat dikatakan baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan telah dinilai baik oleh pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan Samung di Kelapa Gading merasa puas.
4. Kualitas layanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Samsung di Kelapa Gading
5. Kualitas produk pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimana bagi responden Samsung di Kelapa Gading, kualitas produk lebih penting dibanding brand image terhadap kepuasan pelanggan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa hal yang disarankan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

a. Samsung harus meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik di mata konsumen.

b. Samsung harus tetap menjaga kualitas produk yang dimiliki serta terus berinovasi dalam pembuatan produk Smartphone terbaru nya sesuai dengan *trend* yang terjadi pada periode waktu tertentu. Dan juga Samsung diharapkan mampu meningkatkan kecepatan dalam menanggapi keluhan dari pelanggan seputar permasalahan produk.

c. Samsung harus mempertahankan pelanggan yang sudah puas. Apabila pelanggan puas, maka tentu pelanggan akan menjadi loyal. Samsung juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk nya agar lebih baik lagi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a. Diperlukan penelitian selanjutnya dengan mencari variabel lain agar didapatkan variabel apa saja yang dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Samsung di Kelapa Gading.

b. Diharapkan mampu memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie