



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Bentuk Produk tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Zara.
2. Fitur Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Zara.
3. Kualitas Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Kesan Kualitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Desain Produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### B. SARAN

Berdasarkan keseluruhan pembahasan yang telah ada maka penulis ingin memberikan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi PT. Mitra Adi Perkasa sebagai produsen Zara, yaitu sebagai berikut:

1. Pada variabel yang sudah diteliti menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga Zara harus dapat mempertahankan reputasinya di dunia fashion.

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 IBKKG.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

© Hak cipta dimiliki IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



2. Bagi penulis bisa meneliti unsur lain ( faktor- faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen .

3. Desain , bentuk , kualitas kerja , kesan kualitas , dan fitur harus selalu dikembangkan Oleh Zara agar dapat dipertahankan sehingga dapat menaikkan nilai dari produknya dan perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.