**BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

1. **Simpulan**

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

1. Pelanggan Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading setuju bahwa kualitas produk yang diberikan oleh Samsung Experience Store di area Kelapa Gading sudah baik.
2. Pelanggan Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading setuju bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Samsung Experience Store di area Kelapa Gading sudah baik.
3. Pelanggan setuju bahwa tingkat kepuasan pelanggan Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading sudah puas.
4. Kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading.
5. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading.
6. **Saran**

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

1. Bagi manajemen Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading, dari penelitian ini Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading harus terus meningkatkan kualitas produk maupun kualitas layanan yang diberikan ke konsumen agar konsumen semakin puas dengan Samsung *Experience Store*. Meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan juga diperlukan agar konsumen atau pelanggan merasa sangat puas dan tidak berpindah ke lain merek karena sekarang ini banyak merek yang dapat mengancam pangsa pasar Samsung sendiri seperti merek Xiaomi, Oppo, dan Huawei.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukan variabel lainya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, promosi, dan citra merek agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat serta berguna.