



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil data yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan bahwa kedua variabel, yaitu variabel kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan detail sebagai berikut :

1. Kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

Penulis memaparkan beberapa saran yang dapat meningkatkan mutu penelitian selanjutnya, ada beberapa sebagai berikut :

Bagi perusahaan :

1. PT. DCMS dapat mempertahankan kualitas produk yang sudah baik dimata pelanggan
2. Pihak teknisi PT. DCMS mempertahankan ketepatan waktu saat melakukan kunjungan ke pelanggan
3. Pihak sales lebih responsif lagi saat baik menanggapi keluhan ataupun permintaan dari pelanggan, lebih cepat dalam membalas pesan, atau menambah personil sales
4. Pihak teknisi dapat menambahkan nomor khusus untuk piket secara berkala yang dipegang oleh beberapa teknisi, sehingga keluhan dapat ditanggapi oleh semua teknisi sehingga waktu respon lebih cepat dan teknisi juga dapat memberikan solusi yang efisien

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Bagi peneliti :

1. Diharapkan mampu memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya.
2. Menambahkan variabel lain seperti kegiatan promosi untuk mengetahui pengaruh tersebut terhadap kepuasan pelanggan PT. DCMS
3. Memperbanyak jumlah pernyataan di kuisisioner, khususnya indikator kualitas layanan, sehingga hasil penelitian kualitas layanan dapat lebih akurat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.