

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis terhadap pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pembelian kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin baik kualitas produk dalam melayani konsumen yang melakukan pembelian kemasan kosmetik di Pt Kemas Indah Maju dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin baik kualitas layanan dalam melayani konsumen yang melakukan pembelian kemasan kosmetik di PT Kemas Indah Maju dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

### B. Saran

Berdasarkan simpulan yang dijabarkan, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan (PT Kemas Indah Maju)

Dalam meningkatkan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas produk seperti diperketat lagi proses quality controlnya sehingga mengurangi barang reject, melakukan identifikasi kebutuhan konsumen, melakukan review kepada supplier raw material dan mengamati kompetitor. Karena kualitas produk merupakan factor utama yang sangat

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.



mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian. Semakin baik kualitas produk yang diberikan maka semakin tinggi juga keputusan konsumen untuk membeli.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan lebih jauh penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lainnya yang memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, misalnya promosi penjualan dan harga. Sehingga variabel-variabel tersebut memperluas penelitian ini agar lebih memperkaya atau lebih lengkap.

**C 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.