

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap Toko Kevin Vapestore Kesugihan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji T menunjukkan bahwa Kualitas Produk pada Kevin Vapestore Kesugihan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji T pada variabel Kualitas Produk (X1) yang menghasilkan probabilitas  $\text{sig } 0,007 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Hasil uji T diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji T pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) menunjukkan hal tersebut, dengan probabilitas  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa (H2) diterima, menunjukkan bahwa (X2) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan.
3. Secara bersama-sama, Kepuasan Pelanggan pada Kevin Vapestore Kesugihan dipengaruhi oleh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan. hal tersebut dapat diketahui dengan melihat hasil uji F. F hitung sebesar  $811,449 > F \text{ tabel } 3,102$  dan nilai signifikansi  $0,000$  yang hasil nilainya  $< 0,05$ . Artinya Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kevin Vapestore Kesugihan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang dapat digunakan pihak Marketing dalam menentukan kebijakan perusahaan dimasa yang akan datang yakni sebagai berikut:

1. Diharapkan Kevin Vapestore Kesugihan mampu meningkatkan Kualitas Produk demi tercapainya Kepuasan Pelanggan yang lebih baik selain itu Meningkatkan kualitas pelayanan, dengan cara: (1) Menerapkan standard operational procedure (SOP) pada saat akan bekerja untuk meningkatkan kedisiplinan para karyawan agar dapat dilaksanakan dengan baik; (2) Memberikan pengarahan kepada karyawan dalam hal keramahan dan kesopanan pada saat melayani konsumen; (3) Memberikan motivasi kepada karyawan seperti pengarahan sebelum bekerja dan evaluasi setelah bekerja, agar dapat meningkatkan minat dalam membantu memenuhi kebutuhan konsumen. (4) Memberikan pelatihan dan pengarahan agar para pekerja bisa bekerja dengan maksimal
2. Penelitian ini belum dikatakan sempurna dan masih banyak memiliki kekurangan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut diluar variabel yang diteliti oleh penulis. Langkah-langkah yang diberikan penulis setidaknya bisa menciptakan dan memberikan peningkatan pada kualitas produk dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen, dimana ketika kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan mampu memuaskan konsumen maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan

yang diberikan kepada konsumen merupakan faktor kunci untuk keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang industri yang penulis teliti.