

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dipelajari dan dibahas pada bab sebelumnya, interpretasi data, dan analisis data. Program SPSS 21 digunakan untuk investigasi penelitian ini, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Alfamidi Batas Kota Ranometo. Artinya bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Alfamidi Batas Kota Ranometo. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki alfamidi batas kota dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Alfamidi Batas Kota Ranomeeto. Hal ini menunjukkan bahwa merek yang dimiliki alfamidi batas kota memiliki

citra yang baik dan sudah di kenal di kalangan masyarakat yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Hasil penelitian uji f menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Alfamidi Batas Kota Ranomeeto.

5.2. Saran

1. Disarankan agar alfamidi batas kota ranomeeto untuk memperbanyak promo dengan harga terjangkau untuk beragam produk yang di jual kemudian produk yang dijual baik itu tersusun secara rapi dan sesuai dengan kategori produk, dan selalu memperhatikan waktu expayer setiap produk yang di jual agar pelanggan merasakan kepuasan tersendiri dari kualitas produk yang di berikan oleh pihak toko alfamidi batas kota ranoeeto.
2. Karyawan alfamidi batas kota ranomeeto telah mampu memberikan pelayanan baik namun di harapkan agar selalu mempertahankan pelayanannya, merespon permintaan pelanggan dengan cepat dan lebih akurat dalam perhitungan di pos kasir yang dimana hal ini tentunya dapat meningkatkan rasa nyaman dari pihak pelanggan dan mendapatkan kepercayaan tersendiri dari pelanggan pada toko alfamidi batas kota ranomeeto

3. Alfamidi batas kota ranomeeto telah menjual barang yang memiliki citra merek yang baik, namun di harapkan agar selalu mempertahankanya sehingga pelanggan tidak pernah ragu dan akan selalu berbelanja di alfamidi batas kota ranomeeto.
4. Di sarankan untuk peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penambahan seperti memasukkan variabel harga, lokasi, promosi, ataupun loyalitas pelanggan.

