

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dan pembahasan yang peneliti jelaskan mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Ikea Sentul City, hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $6,881 > 1,966$.
2. Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Ikea Sentul City, hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $9,840 > 1,966$.
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Ikea Sentul City, hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $192,879 > 3,019$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan ataupun bahan pertimbangan bagi Ikea.Sentul City. Oleh karena itu peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- a. Memberikan pelatihan kepada karyawan tentang *produk knowledge* sehingga karyawan mampu memberikan pilihan yang tepat sesuai kebutuhan pelanggan.
- b. Memberikan pelatihan *service* kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- c. Memberi varian model dan warna sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- d. Pemberian garansi full sehingga mampu bersaing dengan kompetitor yang lain.
- e. Mempertahankan kualitas produk dari segi material yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian serta dapat mengembangkan penelitian ini dengan objek dan pernyataan yang berbeda. Oleh karena itu diharapkan juga dapat mengganti variabel kualitas produk dan

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Misalkan lokasi, keputusan pembelian, harga, dan sebagainya.