

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Penyewa) Mesin Fotokopi Merek Konica Minolta di Surabaya. Berdasarkan analisis dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara parsial variabel Kualitas Produk & Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.
2. Secara simultan variabel Kualitas Produk & Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.
3. Variabel Kualitas Pelayanan adalah variabel yang paling dominan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari peneliti kepada Perusahaan pemegang merek Konica Minolta adalah sebagai berikut :

1. Kualitas produk dan kualitas pelayanan dari merek Konica Minolta harus selalu dijaga bahkan lebih ditingkatkan dari segi pelayanan karena kedua variabel tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bagi penelitian selanjutnya hendaknya menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena dengan semakin tinggi kepuasan dari pelanggan maka akan berpengaruh baik juga bagi organisasi/ instansi.

