

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan diatas tentang pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Meubel Lucia Baru Furniture Bandar Lampung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas produk dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama dan secara terpisah terhadap Kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan jika kualitas produk dan kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat.
2. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diusulkan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Meubel Lucia Baru Furniture berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1. Variabel kualitas produk diketahui memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, sehingga saran yang dapat diberikan adalah dengan meningkatkan variabel yang dinilai rendah seperti Meubel Lucia Baru Furniture Bandar Lampung harus senantiasa memperbaharui desain furniturnya sehingga selalu terkini dan sesuai dengan keinginan konsumen dan dengan memberikan ciri khas terhadap produk-produknya. Selalu memberikan produk dengan kualitas yang baik sehingga dapat meminimalkan keluhan konsumen. Serta memberikan informasi kepada konsumen terkait produk-produk baru.
2. Variabel kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen, sehingga saran yang diberikan yaitu dengan mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan seperti Meubel Lucia Baru Furniture Bandar Lampung senantiasa memberikan edukasi atau arahan kepada karyawan dalam menerima dan menangani keluhan-keluhan konsumen. Serta melatih karyawan agar selalu terampil dalam memberikan informasi baik informasi tentang produk atau harga kepada konsumen, sehingga dapat mengatasi keluhan konsumen dengan cepat dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.