

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan PLS untuk menguji pengaruh variabel Kepuasan Pelanggan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan di Percetakan Jogja Printing Madiun. Semakin baik kualitas produk yang diberikan maka akan cenderung meningkatkan kepuasan pelanggan di percetakan ini.
2. Kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan di Percetakan Jogja Printing Madiun. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan di percetakan ini.

#### 5.2 Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan diharapkan dengan adanya penelitian ini maka Percetakan Jogja Printing Madiun dapat semakin meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan sehingga hal tersebut bisa digunakan sebagai *brand awerness* oleh Percetakan.