

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

- Kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan

5.2. Saran

Dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut :

- Pihak perusahaan diharapkan meningkatkan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan, seperti menanyakan hal-hal yang diinginkan oleh pelanggan.
- Untuk penelitian yang akan datang, sebagai pertimbangan untuk penelitian berikutnya, disarankan agar menggunakan variabel lain atau variabel tambahan yang belum ditampilkan dalam penelitian ini serta memperluas wilayah penelitian sehingga akan diperoleh hasil penelitian agar dapat diperluas dan dikembangkan.