

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian dan pembahasan yang telah disajikan sebelumnya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Dimensi Citra Semesta”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Dimensi Citra Semesta. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang diciptakan PT Dimensi Citra Semesta tidak menjadi determinan utama dalam mempengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan.
2. Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Dimensi Citra Semesta. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa pelanggan tetap merasa puas selama produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka dari segi kualitas dan fungsionalitas. PT Dimensi Citra Semesta perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk sebagai strategi utama dalam menjaga kepuasan pelanggan
3. Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Dimensi Citra Semesta. Harga yang ditawarkan PT Dimensi Citra Semesta dianggap lebih kompetitif dibandingkan pesaing. PT Dimensi Citra Semesta perlu mempertahankan strategi penetapan harga yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Dimensi Citra Semesta. Dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik, Kualitas Produk yang berkualitas dan Harga yang kompetitif dapat memicu kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka terdapat beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk penelitian di masa mendatang dengan topik terkait disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti loyalitas pelanggan atau citra merek.
2. Bagi PT Dimensi Citra Semesta disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan tetap loyal pada PT Dimensi Citra Semesta. Agar tidak hanya Kualitas Produk yang berkualitas dan Harga yang kompetitif sehingga pelanggan merasa puas, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan itu sendiri.