

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Menurut temuannya dan penjelasan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Sambal Galak Grand Wisata di Bekasi, sehingga bisa dijelaskan kesimpulannya yaitu:

1. Hasilnya pengujian secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Hasilnya pengujian secara parsial variabel Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Hasilnya uji simultan konstruk Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga variabel Kepuasan Pelanggan bisa dijelaskannya pada variasi kedua konstruk bebas merupakan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk, namun sisa lainnya dipengaruhi faktor variabel – variabel lainnya seperti Harga, *Web E-Commerce* dan Citra Merek.

5.2 Implikasi Manajerial

Menurut hasil kesimpulan pada uraiannya sebelumnya, sehingga dapat memberikan masukan atau saran terhadap usaha Sambal Galak Grand Wisata di Bekasi berkaitan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan, diantaranya.

1. Bagi Penulis

Pada penelitian diharapkan bisa menambahkan variabel lainnya yang tidak diteliti penelitian tersebut, namun masih berkaitan dengan kepuasan pelanggan serta dapat menambah wawasan atau keilmuan dalam penggunaannya ke dunia praktik manajemen pemasaran khusus Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Bagi Universitas

Dapat menginformasikan pada pihak – pihak lainnya agar melaksanakan penelitian lanjutan dan menambahkan kepustakaan menjadi bahan informasi perbandingan dengan penelitian lainnya terhadap Universitas Bhayangkara Jakarta Raya umumnya FEB khususnya Prodi Manajemen.

3. Bagi Perusahaan

Menjadi bahannya informasional dan saran untuk Usaha Sambal Galak Grand Wisata di Bekasi terutama bidang UKM tersebut, yaitu

- a. Meningkatkan Karyawan Sambal Galak Grand Wisata agar dapat memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik,
- b. Meningkatkan olahan Sambal Galak Grand Wisata agar memiliki tekstur yang lebih kental pada produk tersebut,
- c. Mengembangkan dan melatih pegawai agar Pelanggan lebih merasa puas terhadap kepekaan karyawan dalam menangani keluhan.