

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan data pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan variabel kelengkapan produk (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y)
2. Semua variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Noona Cosmetic Centre Banjarmasin di sarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanannya dan lebih melengkapi produknya agar pelanggan lebih puas dan tetap bertahan berbelanja di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mencari variabel variabel lain yang terkait faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dari hasil ini didapatkan kualitas pelayanan dan kelengkapan produk memberikan pengaruh sebesar 71% dari total 100% yang diharapkan.

