

BAB V

SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Penelitian ini di buat bertujuan guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, terhadap kepuasan pelanggan. berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan makan di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan toko ritel Carrefour.
2. Variabel kualitas pelayanan signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan toko ritel Carrefour.
3. Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan toko ritel Carrefour.

B. Saran

Bagi perusahaan :

1. Pihak Carrefour di harapkan dapat terus menjaga kualitas produk yang di jual sehingga pelanggan dapat merasakan puas terhadap produk yang mereka beli dari Carrefour

2. Pihak Carrefour di harapkan dapat terus menjaga keprimaan pelayanan terhadap pelanggan.
3. Pihak Carrefour di sarankan untuk memberikan perhatian individual kepada pelanggan yang sedang berbelanja sehingga pelanggan

Bagi peneliti selanjutnya :

1. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel yang masih berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan kriteria yang lain dalam pemilihan sampel/responden.
3. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian terhadap perusahaan ritel yang lain.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain :

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan akan jumlah variabel yang di gunakan yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini memiliki keterbatasan akan kriteria pemilihan sampel yaitu pernah berbelanja di Carrefour daerah Yogyakarta minimal 1 kali dalam 6 bulan ke belakang.
3. Penelitian ini hanya di fokuskan terhadap pelanggan toko ritel Carrefour di daerah Yogyakarta.