

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil riset yang dilakukan pada penjelasan di bab sebelumnya tentang promosi penjualan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan UKM Kawurana Herbal Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai diperoleh kesimpulan yang dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Variabel Promosi Penjualan terdapat pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan UKM Kawurana Herbal Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Berdasarkan hal tersebut hipotesis pertama yang dirumuskan penulis tidak diterima.
2. Variabel Kualitas Produk memiliki dampak yang positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan UKM Kawurana Herbal Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Berdasarkan hal tersebut hipotesis pertama yang dirumuskan penulis dapat diterima.
3. Variabel Promosi Penjualan dan Kualitas Produk memiliki dampak yang positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan UKM Kawurana Herbal Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Berdasarkan hal tersebut hipotesis ketiga yang dirumuskan penulis dapat diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan, saya dari pihak peneliti ingin memberikan saran seperti berikut:

1. Bagi Pemilik Usaha

- a. Karena item indikator PP5 (Iklan yang ditampilkan oleh UKM Kawurana Herbal sangat kreatif dengan menggunakan warna, background dan ilustrasi yang menarik) mendapatkan respon yang sangat rendah dibanding item yang lainnya, maka disarankan kepada pemilik usaha untuk dapat meningkatkan iklan dengan tampilan yang lebih menarik dari sebelumnya dengan menggunakan warna, background dan juga ilustrasi yang menarik.
- b. Karena item indikator KP8 (Produk UKM Kawurana Herbal dikemas dengan aman sehingga produk yang terdapat didalam kemasan juga aman) mendapatkan respon yang sangat rendah dibanding item yang lainnya, maka disarankan kepada pemilik usaha agar dapat memperbaiki kemasan produk agar lebih aman dan pelanggan merasa puas.
- c. Karena item indikator KP5 (Saya akan merekomendasikan produk UKM Kawurana Herbal kepada orang terdekat) mendapatkan respon yang sangat rendah dibanding item yang lainnya, maka disarankan kepada pemilik usaha untuk dapat memberikan yang terbaik mulai dari promosi penjualan dan kualitas produk agar dapat mendorong adanya kepuasan pelanggan sehingga pelanggan tersebut mau merekomendasikan nya kepada relasi nya.

2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi yang lebih

lengkap mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian mengenai Harga dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan.



THE
Character Building
UNIVERSITY