

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS 21 dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Durability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Tanaman Hias Pada UD. Indah Nursery Medan.
2. Variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Tanaman Hias Pada UD. Indah Nursery Medan.
3. Secara simultan membuktikan bahwa *Durability* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Konsumen Tanaman Hias Pada UD. Indah Nursery Medan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. *Durability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ketahanan produk tanaman hias perusahaan mampu menciptakan produk yang berkualitas, tanaman yang bebas hama, tidak cepat rusak pada saat pengemasan. Kualitas dari tanaman hias inilah yang merupakan salah satu unsur yang harus mendapat perhatian yang sungguh-sungguh dari perusahaan.

2. *Responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Pelayanan yang diberikan perusahaan dengan baik, mengatasi keluhan konsumen dan dapat meningkatkan pengetahuan pegawai dalam bidang tanaman hias dapat memuaskan konsumen yang berbelanja pelayanan yang diberikan dapat menjadi faktor untuk konsumen dalam mempertimbangkan kembali untuk berkunjung apabila perusahaan memberikan pelayanan dengan tidak baik. Maka dengan itu perusahaan harus memberikan pelayanan dengan baik.
3. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian pada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Seperti *Aesthetic* tanaman hias dan harga.