

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kenyamanan, kualitas pelayanan, dan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Indometro Surya Andola Kota Metro. Berdasarkan analisis data yang sudah diolah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Indometro Surya Andola Kota Metro, artinya jika kenyamanan ditingkatkan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Indometro Surya Andola Kota Metro, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
3. Keragaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Indometro Surya Andola Kota Metro, artinya jika keragaman produk yang disediakan semakin beragam maka kepuasan konsumen akan meningkat.
4. Kenyamanan, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Indometro Surya Andola Kota Metro. Artinya jika kenyamanan, kualitas pelayanan, dan keragaman produk secara bersama-sama ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan meningkat.

#### **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan konsumen maka diharapkan pihak perusahaan melakukan peningkatan kenyamanan tempat berbelanja yang meliputi suasana yang asik, menyenangkan, menarik, dan nyaman.
2. Dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen maka diharapkan pihak perusahaan melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan karyawan dalam

memberikan pelayanan yang terpercaya, penampilan karyawan yang menarik, ketanggapan karyawan dalam menanggapi permintaan dan keluhan konsumen, empati karyawan dalam membantu memberikan pemahaman kepada pra konsumen, serta jaminan dan kepastian perusahaan untuk meningkatkan ketrampilan karyawan dalam melayani konsumen.

3. Dengan adanya pengaruh Keragaman Produk terhadap kepuasan konsumen maka diharapkan pihak perusahaan melakukan peningkatan keragaman produk dengan menyediakan atau melengkapi berbagai macam jenis produk yang ditawarkan perusahaan pada konsumen.
4. Diharapkan untuk pihak perusahaan untuk meningkatkan kenyamanan, kualitas pelayanan, dan keragaman produk secara berkesinambungan yang hal tersebut akan memengaruhi kepuasan konsumen.