

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Analisis dampak faktor-faktor yang berkorelasi dengan kualitas produk dan layanan bagi kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Berikut kesimpulannya:

1. Tingkat kepuasan pelanggan berkorelasi signifikan dengan kualitas produk.
2. Kebahagiaan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan. Apabila terlihat secara keseluruhan,
3. masing-masing faktor independen mempengaruhi positif dan signifikan secara statistik bagi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

#### **B. Saran**

Berikut beberapa rekomendasi untuk melakukan penelitian ini:

1. Yamaha berkomitmen untuk meningkatkan kualitas barangnya sebagai respon bagi feedback pelanggan, dengan maksud akhir untuk menarik pelanggan agar melakukan pembelian berulang.
2. Yamaha akan meningkatkan jaminan pelayanannya kepada pelanggan. yang memiliki pertanyaan ataupun ingin melakukan pembelian.
3. Dealer Yamaha dapat mengadakan berbagai penawaran spesial untuk menarik lebih banyak pelanggan agar membeli komoditi-komoditi ini, yang akan membantu mereka memenuhi permintaan lebih banyak orang.