

BAB V

PENUTUP

A. simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
3. Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
4. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Alfamart disarankan untuk memperhatikan kualitas produk terutama produk yang sudah kadaluarsa agar kualitas produk terjamin dan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian
2. Alfamart disarankan untuk mampu meyakinkan pelanggan dengan jaminan pelayanan yang memuaskan dengan didukung karyawan yang profesional dalam melayani pelanggan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat membuat pelanggan menyukai pelayanan yang diberikan, sehingga pada akhirnya pelanggan akan datang kembali dan melakukan pembelian ulang.
3. Alfamart disarankan untuk menjual barang dengan merek tertentu yang membuat nilai sosial pelanggan menjadi puas

4. Alfamart disarankan untuk memonitor harga barang yang dijual agar relatif terjangkau dan lebih murah dibandingkan harga pada minimarket pesaing, sehingga d