

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tentang pengaruh pengetahuan, jaminan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cardcellular Yogyakarta maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Pengetahuan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cardcellular Yogyakarta. Hasil ini membuktikan bahwa semakin baik pelayanan dalam bukti fisik maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cardcellular Yogyakarta. Hasil ini membuktikan bahwa jika pelayanan makin dapat diandalkan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cardcellular Yogyakarta. Hasil ini membuktikan bahwa semakin tanggap karyawan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Pada penelitian ditemukan pengaruh variabel lain sebesar 72,2%, sehingga penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti promosi, harga dan lain-lain yang diperkirakan turut memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen.
2. Terbukti pengetahuan, jaminan dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka sebaiknya pihak Cardcellular Yogyakarta selalu menjaga kualitas yang sudah ada sekarang dan bila perlu untuk

ditingkatkan menjadi lebih baik lagi, sehingga selain konsumen puas kedepannya mereka juga akan melakukan pembelian ulang.