

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas dan Tampilan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Dhefia Florist Babat Toman, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa variabel kualitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan tampilan produk memiliki pengaruh yang signifikan dan keduanya sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Dhefia Florist Babat Toman.
3. Berdasarkan uji F dapat dilihat bahwa ada pengaruh antara Kualitas ( $X_1$ ) dan Tampilan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ ) pelanggan pada Toko Dhefia Florist Babat Toman. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tampilan produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis mempunyai beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Toko Dhefia Florist untuk lebih memperhatikan variabel kualitas produk yang dijual. Mengingat banyaknya pesaing baru yang bermunculan dengan kualitas produk yang bervariasi dan Toko Dhefia Florist harus menjaga konsistensi dalam pemilihan kualitas produk yang bagus karena sangat penting dalam sebuah usaha, upaya yang harus dilakukan adalah seperti kombinasi warna dan model produk, konsumen akan tertarik dan tidak merasa bosan untuk memesan produk dari Toko Dhefia Florist Babat Toman

2. Tampilan produk juga harus diperhatikan dan di pertahankan karena pelanggan Toko Dhefia Florist merasa senang dengan tampilan yang sesuai dan estetika yang elegan. Maka dari itu Toko Dhefia Florist Babat Toman harus memperbarui tampilan seiring berjalannya musim, agar lebih menarik perhatian konsumen untuk melakukan pembelian produk pada Toko Dhefia Florist Babat Toman ini.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai penelitian sebelumnya. Pada peneliti yang akan datang dikarenakan masih terdapat selisih antara variabel kualitas dan tampilan produk terhadap kepuasan pelanggan, dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini dan disarankan agar mengembangkan variabel-variabel lain yang lebih baik.