

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel produk, harga dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin.
2. Variabel produk, harga dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin.
3. Variabel kualitas layanan adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin.

#### **5.2 Saran**

Dari kesimpulan diatas ada beberapa saran yang penulis ajukan yang dapat dijadikan acuan sesuai dengan hasil penelitian yaitu, diantaranya:

1. Bagi perusahaan untuk produk, harga dan kualitas layanan disarankan agar Kumala Laundry Gerai Veteran agar dapat dipertahankan lagi usahanya.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah di teliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.