

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data skripsi yang berjudul “Pengaruh diversifikasi dan diferensiasi produk nibras terhadap kepuasan pelanggan (Studi konsumen nibras)” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Diversifikasi produk (X_1) tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) hal ini dapat dilihat dari hasil t_{hitung} sebesar 1,699 dan t_{tabel} sebesar 1,99962 ($1,699 < 1,99962$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, ini menyatakan bahwa diversifikasi produk (X_1) tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Diferensiasi produk (X_2) terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dilihat dari hasil t_{hitung} sebesar 1,095 dan t_{tabel} sebesar 1,99962 ($1,095 < 1,99962$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima,

ini menyatakan bahwa diferensiasi produk (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan.

3. Diversifikasi produk (X_1) dan Diferensiasi produk (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y), hal ini dapat dilihat dari hasil f_{hitung} sebesar 2,024 dan f_{tabel} sebesar 2,75 ($2,024 < 2,75$) dan dilihat dari nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,141 > 0,05$), maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak, hal ini menyatakan diversifikasi dan diferensiasi produk tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan, sebagai berikut :

1. Bagi Toko Nibras

Diharapkan kepada segenap karyawan nibras dan pemimpin toko nibras supaya benar-benar memperhatikan kinerja kerja, kualitas produk dan kualitas pelayanan serta strategi pemasaran khususnya lebih memperhatikan kepuasan pelanggannya agar dapat meningkat lagi.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan mengikut sertakan variabel-variabel lain diluar diversifikasi produk, diferensiasi produk maupun kepuasan pelanggan dan lainnya karena keterbatasan waktu dan kemampuan penyusun dalam penelitian ini. Maka peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperpanjang waktu dalam penelitian, memperluas tempat penelitian serta menambahkan beberapa variabel yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan agar mendapatkan hasil yang lebih akurat dan bagus.

3. Bagi Akademis

Untuk akademis diharapkan untuk dikaji lebih dalam lagi mengenai variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam toko-toko lainnya

