

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis bab-bab terdahulu dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan konsumen di Ganesha Operation Kota Sungai Penuh, Dimana besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 14%.
2. *People* secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen di Ganesha Operation Kota Sungai Penuh. Dimana besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen hanya 0,4%.
3. Proses secara parsial berpengaruh terhadap keputusan konsumen di Ganesha Operation Kota Sungai Penuh, Dimana besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen 25%.
4. Kualitas produk, *people* dan proses secara simultan berpengaruh terhadap keputusan konsumen di Ganesha Operation Kota Sungai Penuh, Dimana besarnya pengaruh kualitas produk, *people* dan proses terhadap keputusan konsumen 39,3%.

5.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan diatas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Disarankan kepada Ganesha Operation Kota Sungai Penuh atau konsumen untuk dapat tetap memperhatikan Kualitas Produk dengan cara mengembangkannya dengan lebih baik yaitu dengan meningkatkan pilihan produk, pilihan merk, pilihan penyalur, waktu pembelian.
2. Disarankan kepada Ganesha Operation Kota Sungai Penuh atau konsumen untuk dapat tetap memperhatikan proses dengan mengacu pada Pelayanan , keamanan dan rasa aman.
3. Disarankan kepada Ganesha Operation Kota Sungai Penuh atau konsumen untuk dapat tetap memperhatikan *people* dengan mengacu pada Pelayanan yang baik, cepat dan teliti, serta Ramah.
4. Disarankan kepada Ganesha Operation Kota Sungai Penuh atau konsumen hendaknya lebih memperhatikan berbagai faktor yang sangat berpengaruh terhadap keputusan konsumen di luar Variabel yang di teliti menurut pasar yang dituju untuk meningkatkan keputusan konsumen oleh konsumen. Contohnya seperti Promosi, Keterjangkauan Harga, Pengurangan Harga yang tentunya membedakan Ganesha Operation Kota Sungai Penuh dengan bimbingan belajar lainnya.