

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Proses penarikan simpulan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada rumusan masalah yang diajukan serta hasil uji hipotesis yang telah dilakukan.

Dengan demikian simpulan dari penelitian ini adalah :

1. Differensiasi produk, differensiasi saluran dan differensiasi citra terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa karaoke Inul Vizta Palembang.
2. Differensiasi jasa terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa karaoke Inul Vizta Palembang.
3. Strategi differensiasi yang terdiri dari differensiasi produk, differensiasi jasa, differensiasi saluran dan differensiasi citra secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

1. Ada baiknya Inul Vizta karaoke harus mempertahankan variabel yang paling dominan yaitu variabel citra, yang mencerminkan karakteristik warna dan seragam karyawan.

2. Untuk penelitian mendatang agar variabel strategi diffrensiasi ditambah lagi selain dari empat dimensi yang disebutkan di atas, karena masih ada variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat melengkapi lagi hasil penelitian.
3. Ada baiknya Inul Vizta karaoke meningkatkan kualitas layanan dari segi jasa terutama dalam melayani pelanggan paling utama.