

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai t hitung untuk selling adalah sebesar 2,398, t tabel 2,004 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), dengan nilai signifikan $0,007 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen.
2. Nilai t hitung untuk Customer relationship management adalah sebesar 2,736, t tabel 2,004 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Customer relationship management berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen.
3. Nilai t hitung untuk Testimoni pelanggan adalah sebesar 3,095, t tabel 2,775 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Testimoni pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen.
4. Nilai F tabel pada distribusi $Df_1=k$, $df_2=n-1-k=60-1-4=55$, sehingga dapat dilihat pada tabel F yaitu kolom ke 4 pada baris ke 55 yaitu 2,38, maka berdasarkan tabel 4.12 terlihat bahwa nilai F hitung $45,079 > 2,38$, dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent.

5. Hasil output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0,691. Hal ini berarti 69,10% variabel independent yaitu variabel selling, Customer relationship management, Testimoni pelanggan memberikan pengaruh terhadap variabel dependent yaitu Kepuasan konsumen konsumen, dan sisanya sebesar 31,90% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi variabel Kepuasan konsumen seperti promosi, kenyamanan dll.

B. Saran

1. Bagi BRILink Andi Kurniawan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan kepada pihak BRILink Andi Kurniawan dalam menyusun dan mengambil keputusan terkait dengan variabel yang diteliti.

2. Bagi peneliti di masa mendatang

Bagi peneliti di masa mendatang diharapkan lebih teliti dalam melakukan penelitian, seperti memahami dengan baik isi kuesioner yang di sebarakan kepada responden, agar data yang diperoleh benar-benar menunjukkan