

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka penelitian mengenai Pengaruh Strategi Differensiasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Qyu - Qyu Karaoke dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemberian Strategi Differensiasi mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dinyatakan dengan persamaan regresi. Selanjutnya dalam dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 60,5% variabilitas mengenai Kepuasan Pelanggan kantor Qyu - Qyu Karaoke dapat dinilai dari Penerapan Strategi Differensiasi, sedangkan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Strategi Differensiasi berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Pelanggan pada kantor Qyu - Qyu Karaoke.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, keterbatasan dan simpulan pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang perlu dicermati pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain:

1. Bagi Kantor Qyu - Qyu Karaoke yang memperhatikan Penerapan Strategi Differensiasi dalam rangka meningkatkan Kepuasan Pelanggan diharapkan

terus melaksanakan strategi tersebut dengan memperbaiki beberapa kekurangan antara lain: pemberian bonus bagi pelanggan yang loyal dan tidak adanya jaringan internet nirkabel atau wi-fi, kiranya hal ini merupakan suatu kebutuhan yang mendukung tingkat kepuasan pelanggan, dan merupakan bahan penilaian yang tentunya akan jadi perbandingan dengan beberapa pesaing bisnis dibidang yang sejenis.

2. Bagi instansi pemerintah ataupun perusahaan dapat mengadopsi strategi ini dalam rangka peningkatan Kepuasan Pelanggan dan demi kemajuan bersama mendukung kemajuan daerah.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel yang lain.