

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kristin Florist.
2. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kristin Florist.
3. Promosi penjualan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kristin Florist.

#### **5.2 Saran**

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk melengkapi penelitian berikutnya, yakni:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variable lain pada penelitian selanjutnya seperti keandalan pengiriman, harga produk dan lainnya yang masih belum diteliti dalam penelitian ini.
2. Untuk pengusaha di Batam khususnya UMKM untuk agar dapat lebih memperhatikan kualitas produk, kualitas layanan, dan promosi penjualan yang dimiliki pada usaha UMKM mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, S., & Asmara, M. O. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 6(1), 660–669.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*, 1(2), 305–322. <https://doi.org/https://doi.org/10.33753/madani.v1i2.16>
- Batubara, M., Silalahi, P. R., Sani, S. A., Syahputri, R. R., & Liana, V. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Scarlett Whitening. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(5), 1327–1342. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i5.931>
- Binus, U. (2022). *Multivariate Analysis – Structural Equation Model (SEM – PLS) – School of Information Systems*. Bina Nusantara University. <https://sis.binus.ac.id/2022/04/27/multivariate-analysis-structural-equation-model-sem-pls/>
- Budiarno, Nyoman. Ida Bagus, & Lukitaningsih, A. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/867>
- Dahlan, M. (2017). Peran Pengabdian pada Masyarakat dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) . *Jurnal Pengabdian Kepada*

*Masyarakat* , *I*, 81–86.  
<http://jurnal.unpad.ac.id/pkm/article/view/16612/7949>

*Data UMKM - Kementerian Koperasi dan UKM*. (n.d.). Online Data Sistem .  
Retrieved August 8, 2022, from <http://umkm.depkop.go.id/>

Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Perspektif*, *16*(1), 1–6.

Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Komsumen (Studi Kasus Pada PT. FIFGROUP Cabang Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *4*(1), 109–119.

Eddy Roflin, Iche Andriyanu Liberti, P. (2021). Modul 6 Populasi Dan Sampel 6 Populasi Dan Sampel 6 Populasi Dan Sampel. *103.23.244.11*, 11.  
[http://103.23.244.11/Direktori/DUAL-MODES/PENELITIAN\\_PENDIDIKAN/BBM\\_6.pdf](http://103.23.244.11/Direktori/DUAL-MODES/PENELITIAN_PENDIDIKAN/BBM_6.pdf)

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep , metode dan aplikasi menggunakan program WarpPLS2 . 0 untuk penelitian empiris*. Universitas Diponegoro.

Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *3*(2), 273–282.  
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017a). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Second Edition. In *California*: Sage.  
<http://dx.doi.org/10.1080/1743727X.2015.1005803>

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017b). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Second

Edition. In *California: Sage*.

Ibrahim, M., Sitti, D., & Thawil, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>

Indonesia, K. B. bahasa. (2022). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

Kurnianingsih, W., & Sugiyanto. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Nestle Indonesia. *Skripsi Respositari*, 1(1), 510–524.

Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.

Maryati, & Khoiri.M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 146–156.

Mulyadi, M. (2013). PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF SERTA PEMIKIRAN DASAR MENGGABUNGKANNYA. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 128. <https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>

Nasir Asman, M. . (2021). *Studi Kelayakan Bisnis (Pedoman Memulai Bisnis Era Revolusi Industri 4.0)*. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=54ESEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Asman+Nasir.\(2021\).+Studi+kelayakan+bisnis+\(Kodri+\(ed.\)\).+CV.Adanu+Abimata.&ots=iXFi3tO7NX&sig=gFL6TwIzGL-k4udgygW-wgRrs3c&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=54ESEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Asman+Nasir.(2021).+Studi+kelayakan+bisnis+(Kodri+(ed.)).+CV.Adanu+Abimata.&ots=iXFi3tO7NX&sig=gFL6TwIzGL-k4udgygW-wgRrs3c&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Novita, Elviana, Rumapea, S., Angeline, & Zai, I. (2022). Penerapan Enterprise Resource Planning pada UMKM Rose Florist Batam. *Journal Of Innovation*

*Research and Knowledge*, 3471(8), 508–515.  
<https://www.bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/937>

Prastiwi, E. S., & Rivai, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 244–256. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1556>

Pujihastuti, I. (2010). *PRINSIP PENULISAN KUESIONER PENELITIAN*. 2(1), 43–56.

Putra, G. P., Arifin, Z., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi angkatan 2013 dan 2014 Universitas Brawijaya yang Melakukan Pembelian Paket Data Kampus). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol* (Vol. 48, Issue 1).

Rivai, A. A., Triwardhani, D., & Aryani, L. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Penerbangan Domestik Pada Maskapai Garuda Indonesia. *PROSIDING BIEMA Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 486–499.

Rosa, T. (2018). *Korelasi Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Toko Bunga Agung Florist*. 11(1), 777–786.

Setiadi, R., & Attusholiha, A. (2021). Penilaian kepuasan konsumen, promosi penjualan dan kualitas produk (studi kasus UMKM di kabupaten brebes). *Jurnal Manajemen Dan Akuntan*, 16(1), 294–301. <https://doi.org/https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1878>

Sholihat, A., & Rummyeni. (2018). Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Krema Koffie. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 5(1), 1–15. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/34362/32290>

- Sholikhah, A. (2016). Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 342–362. <https://doi.org/10.24090/komunika.v10i2.953>
- Siagian, M., Kurniawan, P. H., & Hikmah. (2019). Analisis Faktor Eksternal dan internal Terhadap Kinerja UMKM di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Sy Ariaah*, 2(2). <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/107/61>
- Silalahi, U. (2018). Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif. In N. F. Atif (Ed.), *Journal Manajemen* (1st ed.). PT Refika Aditama.
- Soetanto, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Keandalan Pengiriman, Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shop Di Instagram. *Performa*, 6(2), 124–132. <https://doi.org/10.37715/jp.v6i2.2061>
- Sondak, C., Tumbel, A., & Lintong, D. (2021). Analisis Pengaruh Promosi Penjualan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Indogrosir Manado. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 754–764.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Ke-26*.
- Sulaiman, F., Siahaan, R. F. B., Harifin, Y., Perusahaan, M., Tinggi, S., Manajemen, I., Pemasaran, M., Cendana, P., Pemasaran, M., Tingi, S., & Manajemen, I. (2021). *Analisis pemasaran untuk peningkatan penjualan umkm puncak florist*. 12(1), 1–5.
- Susilana, R. (2015). *Modul 6 populasi dan sampel*.
- Sutopo, Y., & Slamet, A. (2017). *Statistik Inferensial* (Giovanny (Ed.)). ANDI. <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=jVJLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=analisis+statistik+inferensial+&ots=WMx7wtKbmW&sig=C>

gTKS1LdDn\_QLHuyIgdQdLmuPGw&redir\_esc=y#v=onepage&q=analisis  
statistik inferensial&f=false

Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), 146. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712>