



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji F dengan menggunakan program *SPSS* nilai F hitung sebesar 20,755 sedangkan nilai F tabel yang dapat dilihat di Lampiran 16 sebesar 2,695. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau dengan kata lain inovasi produk ( $X_1$ ), dan promosi ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) The Body Shop Surabaya..
2. Berdasarkan hasil uji t secara parsial nilai variabel promosi ( $X_2$ ) berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada The Body Shop di Surabaya.

#### 5.2. Saran

Berkaitan dengan hasil penelitian ini maka disarankan kepada kepada Pimpinan The Body Shop perlu melakukan promosi yang lebih intensif sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson. & Narus. 2004. *Bussiness Market Management*. New Jersey. Pearson Education LTD.
- Azwar, Saiffudin. 2001. *Reabilitas dan Validitas (edisi ke 3)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Chan, Syarruddin. 2003. *Relationship marketing: inovasi yang membuat pelanggan bertekuk lutut*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Crawford & De Benetto. 2000. *New Product Management (Sixth Edition)*. The McGraw Hill Companies Inc.
- Humaedi, Dedi. 2004. *Teknologi untuk membangun loyalitas pelanggan*. Jakarta: SWA, 107-108.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (Edisi Indonesia)*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary, 2001, *Princeples of Marketing*, Prentice Hall, Inc, Upper Saddle Rner, New Jersey.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Santoso, Singgih. & Tjiptono, Fandy. 2001. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALVABETA.
- Sumanto. 2002. *Pembahasan Terpadu Statistika dan Metodologi Riset (Edisi ke 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa, (Edisi ke 1, Cetakan ke 5)*, ANDI, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2002, *Strategi pemasaran , (Edisi ke 2, Cetakan ke 6)*, ANDI, Yogyakarta
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi ke 3, cetakan ke 1)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- The Body Shop Website. ([www.thebodyshop.com](http://www.thebodyshop.com))*
- The Body Shop Brochure. [The-People@the-body-shop.co.id](mailto:The-People@the-body-shop.co.id)*

