



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)*
- The Body Shop Brochure. The-People@the-body-shop.co.id*

