

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dampak *personal selling* dan *word of mouth* terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian digital piano dan keyboard di kota Padang. Setelah dilakukan penelitian kepada 100 orang responden didapatkan hasil bahwa:

1. Variabel *personal selling* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian digital piano dan keyboard di kota Padang.
2. Variabel *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian digital piano dan keyboard di kota Padang.

#### 5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian bermanfaat dan sebagai bahan pertimbangan dalam praktek manajemen khususnya yang berkaitan dengan penerapan *personal selling* dan *word of mouth* sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mempunyai implikasi praktis karena dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi distributor-distributor musik di kota Padang dalam upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dimasa yang akan datang. Khususnya dalam memberikan komunikasi/presentasi yang baik dan ramah kepada pelanggan dan juga harus memperhatikan promosi melalui jalur dari mulut ke mulut.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari hasil penelitian ini tidak sempurna dan memiliki keterbatasan-keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil yang diinginkan. Oleh karena itu keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan untuk penelitian yang akan datang. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya meneliti dampak *personal selling* dan *word of mouth* terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian digital piano dan keyboard di Kota Padang, sehingga implikasi dari penelitian ini hanya relevan untuk konteks kota Padang.
2. Penelitian ini hanya mempertimbangkan pengaruh variabel *personal selling* dan *word of mouth* terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan masih terdapat variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### 5.4 Saran

Berdasarkan implikasi dan keterbatasan penelitian yang telah disampaikan, maka peneliti mempunyai beberapa saran:

1. Bagi distributor-distributor musik di Kota Padang
  - a) Diharapkan pihak distributor-distributor musik di Kota Padang dapat meningkatkan kualitas *personal selling* dan *word of mouth* sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2. Bagi peneliti lain

a) Diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan selain variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini.

b) Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi pengetahuan bagi penelitian mendatang pada kasus yang sama.

