

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari keseluruhan olah petunjuk ialah sudah dilangsungkan, disimpulkanlah yakni:

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya. Kualitas Produk dengan sig $0,014 < 0,05$, berarti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan $t_{hitung} 2,496 > t_{tabel} 1,978$. Kesimpulannya H_1 diterima.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya. Kualitas Pelayanan dengan sig $0,000 < 0,05$, berarti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan $t_{hitung} 7,769 > t_{tabel} 1,978$. Kesimpulannya H_2 diterima.
3. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan menonjol positif dengan substansial sebagai simultan tentang Kepuasan Konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya karena nilai $F_{hitung} 178,020 > F_{tabel} 3,06$ dengan sig $0,000 < 0,05$. Kesimpulannya H_3 diterima.
4. R^2 nya ialah 0,727 dengan artinya kepuasan konsumen konsumen dijelaskan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan terdapat 72,7% dan sisanya 27,3% diluar variabelnya yang lain yang tak diteliti.

5.2 Saran

Berdasar simpulan ialah tertera, disarankan bagi penelitian ini yakni:

1. Kualitas Produk pada perusahaan akan sangat membawa pengaruh pada kepuasan konsumen, sehingga perusahaan perlu mempertahankan kualitas yang baik dalam perusahaan sehingga konsumen merasa puas.
2. Pada PT Batam Auto Teknikarya, memiliki Kualitas Pelayanan yang cukup baik, tetapi perlu dilakukan peningkatan sehingga kepuasan yang ada pada konsumen akan lebih maksimal.
3. Dalam segi Kepuasan Konsumen, konsumen pada PT Batam Auto Teknikarya memiliki kepuasan yang baik tetapi pada sisi lain beberapa konsumen yang masih merasa kurang sehingga perlu adanya peningkatan dalam segi kualitas produk dan kualitas pelayanan.