

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan penelitian sebagaimana yang peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

- 1 Variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan tanggapan dari responden mengenai variabel kualitas produk, hasil pengolahan data kuesioner mendapatkan skor yang baik dengan rata-rata 4,04. Hasil tersebut diperoleh dengan jumlah sangat setuju terbanyak pada dua belas pernyataan yang disebarakan. Berdasarkan dari hasil uji hipotesis bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, dimana nilai t hitung $4.642 > t$ tabel $(1,96724)$ dan tingkat signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,05$
- 2 Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan tanggapan dari responden mengenai variabel kualitas pelayanan, hasil pengolahan data kuesioner mendapatkan skor yang sangat baik dengan rata-rata 39.44. Hasil tersebut diperoleh dengan jumlah sangat setuju terbanyak pada sepuluh pernyataan yang disebarakan. Berdasarkan dari hasil uji hipotesis bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan

konsumen, dimana nilai t hitung $15.672 > t$ tabel $(1,96724)$ dan tingkat signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,05$.

- 3 Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa F hitung $(425,060) > F$ tabel $(1,9980)$ dan tingkat signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ maka menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Kualitas produk (X_1), Kualitas pelayanan (X_2) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat kepuasan konsumen (Y).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai masukan yang dapat diberikan kepada PT. Karyasindo Jaya Makmur di Batam sebagai berikut:

- 1 Pihak manajemen perusahaan PT. Karyasindo Jaya Makmur di kota Batam, hendaknya menjaga atau lebih meningkatkan lagi kualitas produknya.
- 2 Pihak manajemen perusahaan PT. Karyasindo Jaya Makmur di kota Batam, untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya perlu mempertahankan konsistensi ketepatan waktu pengiriman produk dan menjaga kepercayaan yang telah diberikan konsumen
- 3 Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainya selain kualitas produk dan kualitas pelayanan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen agar lebih meningkati penelitian ini karena masih ada variabel independen lain diluar penelitian ini yang yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan konsumen