

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

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

1. Variabel produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel ($5,712 > 1,973$) atau signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Alfa Scorpii Batam.
2. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel ($2,038 > 1,973$) atau signifikansi sebesar $0,043 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Alfa Scorpii Batam.
3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel ($2,264 > 1,973$) atau signifikansi sebesar $0,025 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Alfa Scorpii Batam.
4. Nilai F untuk hasil uji regresi menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $15,468 > 2,66$ dan sig $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau dapat diartikan bahwaproduk, harga dan kualitas

5. pelayanan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan konsumen PT Alfa Scorpii Batam. Dengan demikian hipotesis penelitian diterima atau terbukti.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka penulis akan memberikan saran yang diharapkan dapat berguna untuk perusahaan antara lain:

1. Pihak manajemen PT Alfa Scorpii hendaknya berusaha senantiasa meningkatkan keragaman produknya lagi terutama pada ketersediaan produk secara lengkap.
2. Harga yang bisa bersaing dipasaran dan bisa dijangkau oleh masyarakat.
3. Kualitas pelayanan yang baik dan ramah terhadap kosumen, maka dengan begitu kepuasan konsumen akan terus meningkat. Dengan meningkatnya kepuasan konsumen akan meningkat pula *omset* penjualan perusahaan.
4. Demi meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal keluhan yang dialami pelanggan perlu dilakukan pelatihan terhadap karyawan tentang standar kualitas produk, kemudian perusahaan perlu menjaga hubungan baik dengan konsumen.