

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan peneliti pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen hal ini dapat dilihat dari perhitungan regresi yang dimana $t_{hitung} 2,394 > t_{tabel} 1,983$ dan $sig\ 0,018 > 0,00$ yang dimana H_a diterima dan H_o ditolak. Berpengaruh nya kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sangat dapat diterima sebab konsumen akan merasa puas jika kualitasproduk yang mereka gunakan sesuai dengan yang konsumen butuhkan dan sesuai yang konsumen inginkan, hal yang akan membuat konsumen akan menggunakan kembali produk tersebut.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen hal ini dapat dilihat dari perhitungan regresi yang dimana $t_{hitung} 3,813 > t_{tabel} 1,983$ dan $sig\ 0,000 < 0,05$, dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak. Konsumen menggunakan harga sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan pembelian suatu produk, dan suatu produk harus tepat dalam penentuan dan penetapan harga jualnya sehingga dapat diterima oleh konsumen dengan tidak mengabaikan kualitas produk tersebut.

3. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen hal ini dapat dilihat dari perhitungan regresi yang dimana $t_{hitung} 3,264 > t_{tabel} 1,983$ dan $sig\ 0,001 < 0,05$ dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak. Pelayanan yang baik yang karyawan berikan kepada konsumen akan membuat konsumen merasa puas. Beberapa contoh pelayanan yang baik yaitu ketanggapan, respon, kesiapan, dan kesigapan karyawan dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi konsumen. Sehingga konsumen akan merasa puas sebab keluhan dan keinginan konsumen sudah terpenuhi dengan cepat.
4. Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen hal ini dapat dilihat dari perhitungan regresi yang dimana $f_{hitung} 34,292 > f_{tabel} 0,2692$ dan $sig\ 0,000 < 0,05$ dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak, Kualitas produk yang baik, harga yang sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan dan keinginan konsumen akan membuat konsumen merasa puas begitu juga sebaliknya.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. PT. Putra Siregar Rakyat hendaknya lebih lagi meningkatkan kualitas produk yang mereka miliki, harga yang ditetapkan harus sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh konsumen, dan lebih meningkatkan pelayanan yang baik

2. terhadap konsumen. Dengan ini konsumen akan merasa puas dan akan terus memakai produk yang perusahaan jual akan memberikan keuntungan bagi PT Putra Siregar Merakyat.
3. Bagi peneliti selanjutnya faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Konsumen pada penelitian ini sangat terbatas sesuai dengan perhitungan koefisien determinasi pengaruh variabel independent dalam penelitian ini hanya sebesar 49,7% sisa nya 50,3% dipengaruhi faktor lain. Oleh karena itu peneliti berharap bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan faktor –faktor lain dalam memengaruhi kepuasan konsumen. Seperti lokasi, bauran pemasaran, dan diskon.