

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD Multi Industri. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian dimana hasil nilai t hitung sebesar $0,284 < t \text{ tabel } 1,979$ dengan tarif signifikansi $0,777 > \text{ nilai alpha } 0,05$ yang berarti bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD Multi Industri di Kota Batam.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD Multi Industri. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian dimana hasil nilai t hitung sebesar $4,318 > t \text{ tabel } 1,979$ dengan tarif signifikansi $0,000 < \text{ nilai alpha } 0,05$ yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD Multi Industri di Kota Batam.
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersamaan dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD Multi Industri. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian dimana hasil F hitung sebesar $11,599 > F \text{ tabel } 3,07$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \text{ nilai alpha } 0,05$ yang berarti kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersamaan

dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD Multi Industri di Kota Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Pihak perusahaan perlu menjaga kualitas produk agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan kualitas produk yang terjamin, maka PT LKD Multi Industri akan memiliki pelanggan yang tetap dan penghasilan yang meningkat.
2. Perusahaan perlu menjaga kualitas pelayanan supaya pelanggan akan merasa nyaman dan senang terhadap sikap dan perilaku karyawan sehingga pelanggan perusahaan akan semakin setia dan kepuasan pelanggan akan terus meningkat.
3. Diharapkan perusahaan terus memperhatikan kinerjanya dan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar mencapai kepuasan pelanggan secara maksimal.
4. Berdasarkan hasil uji R², variabel bebas (Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh sebesar 16,0% terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) dan sisanya sebanyak 84,0% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya. Diharapkan peneliti selanjutnya menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.