BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Pada bagian ini akan di simpulkan hasil penelitian dan saran dari peneliti dengan judul penelitian “pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Graha Auto Perkasa di kota Batam”. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan telah dibuat maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} dari variabel kualitas produk (3,944) > dibandingkan dengan t_{tabel} (1,97928) atau $sig\ t$ (0,00) < (0,05). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas produk bersignifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Graha Auto Perkasa di kota Batam. Hipotesis pertama di terima.
2. Nilai t_{hitung} dari variabel promosi (0,653) < dibandingkan dengan t_{tabel} (1,97928) atau $sig\ t$ (0,515) > (0,05). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa promosi tidak bersignifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Graha Auto Perkasa di kota Batam. Hipotesis kedua ditolak.
3. Nilai t_{hitung} dari variabel kualitas pelayanan (0,909) < dibandingkan dengan t_{tabel} (1,97928) atau $sig\ t$ (0,365) > (0,05). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tidak bersignifikan terhadap

4. kepuasan konsumen di PT Graha Auto Perkasa di kota Batam. Hipotesis ketiga ditolak.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, promosi, dan kualitas pelayanan dari hasil uji F dengan nilai bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $5,502 > 3,07$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa variabel kualitas produk, promosi, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT Graha Auto Perkasa di kota Batam. Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, promosi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Graha Auto Perkasa di Kota Batam. Hipotesis keempat diterima.
6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,118 atau sebesar 11,8 %. Hal ini berarti variabel kualitas produk, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT Graha Auto Perkasa di Kota Batam sebesar 11,8 % sedangkan sisanya 88,2 % di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian.

5.2. Saran

Adapun saran yang diberikan untuk penelitian yang akan datang sebagai berikut:

1. Dengan adanya kualitas produk, promosi, dan kualitas pelayanan mahasiswa bisa mendapatkan pengetahuan dan bisa membawanya kedalam dunia kerja.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat mengembangkan penelitian ini dan juga meneliti faktor lain yang bisa mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen yang tidak diteliti oleh peneliti.
3. Bagi perusahaan, agar dapat memperhatikan lagi kualitas produk sebelum pengeluaran produk terhadap konsumen supaya kepuasan konsumen tetap terjaga dan mereka dapat kembali lagi pada PT Graha Auto Perkasa.
4. Sebagai akhir dari tugas ini, peneliti berharap semoga Tuhan yang Maha Esa selalu memberikan rahmat-Nya kepada kita semua dan semoga tugas ini bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.