

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah di buat, terdapat kesimpulan bahwa:

1. Kualitas Produk memiliki dampak ataupun pengaruh yang baik dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Kualitas Pelayanan memiliki dampak ataupun pengaruh yang baik dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Persepsi Konsumen memiliki dampak atau pengaruh yang baik dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen memiliki dampak ataupun pengaruh yang baik dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Hasil penelitian telah di selesaikan dengan baik berdasarkan dengan hasil analisis sehingga kesimpulan pun telah di uraikan. Berikut dibawah ini merupakan saran yang dapat menjadi poin penting atau poin tambahan yang di sampaikan peneliti sehingga dapat bermanfaat bagi perusahaan.

1. Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif dapat di lihat bahwa variabel kualitas produk diketahui bahwa indikator “Daya Tahan” memiliki beberapa respon yang kurang baik di bandingkan indikator-indikator kualitas produk yang lain. Oleh karena itu, disarankan agar perusahaan dapat menjaga kualitas produk yang sesuai dengan spesifikasi dan ekspektasi konsumen agar dapat menjaga dan meningkatkan kualitas produk pada PT Global Benua Bajatama.
2. Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif dapat diperhatikan bahwa variabel kualitas pelayanan diketahui pada indikator “Kompensasi” di perhatikan terdapat beberapa keluhan dan masalah pada pelayanan di karenakan

keterlambatan produk sampai tujuan dan barang tidak tersedia terkadang menjadi hambatan sehingga terjadi komunikasi yang kurang baik dikarenakan kurangnya pengertian dari kedua pihak. Oleh karena itu, disarankan agar pekerja-pekerja pada perusahaan dapat lebih sabar dan lebih profesional dalam menanggapi beberapa hal dalam segi pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen PT Global Benua Bajatama.

3. Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif dapat diperhatikan bahwa variabel persepsi konsumen dapat dikatakan sudah sangat baik, akan tetapi terdapat beberapa konsumen yang tidak puas dikarenakan terkadang persepsi konsumen terhadap produk dan layanan dari PT Global Benua Bajatama tidak sesuai dengan harapan konsumen. Oleh karena itu, beberapa hal dan masalah seperti produk yang berkarat ataupun produk sampai dengan waktu yang tidak tepat atau telat. Masalah-masalah seperti itu dapat dijadikan sebuah pelajaran bagi pekerja dan perusahaan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen menjadi perusahaan yang citra nama nya baik sehingga meningkatkan penjualan pada perusahaan, itulah sebab mengapa kepuasan konsumen merupakan hal yang penting.