

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka diperoleh simpulan dan saran dari peneliti sebagai berikut:

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan, diantaranya :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai positif menjelaskan adanya pengaruh yang searah, artinya jika semakin baik kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan sebaliknya jika kualitas pelayanan kurang baik maka kepuasan pelanggan juga akan kurang baik. Dimana kualitas layanan menekankan pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian layanan untuk memenuhi harapan pelanggan.
2. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai positif menjelaskan adanya pengaruh yang searah, artinya apabila kualitas produk yang diberikan semakin baik maka akan meningkat pula kepuasan pelanggannya dan sebaliknya apabila kualitas produk tidak baik maka kepuasan pelanggan juga akan tidak baik. Bahwa kualitas produk akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.

3. Variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya ketika kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat memuaskan pelanggan maka kepuasan pelanggan akan meningkat begitu sebaliknya jika kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak dapat memuaskan pelanggan maka kepuasan pelanggan akan rendah. Yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memengaruhi kepuasan pelanggan karena sama – sama memuaskan pelanggan.

5.2 Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan masih memiliki kekurangan, sehingga peneliti memberikan saran antara lain :

A. Bagi pihak PT Catindo

1. Perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan pada karyawan agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang disajikannya dan tentu agar bisa bersaing dengan perusahaan serupa. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan berdampak kepada kepuasan pelanggan, untuk itu perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar membuat para pelanggan merasa terpuaskan.
2. Perusahaan perlu meningkatkan dalam hal kualitas produk karena masih banyak pelanggan yang mengeluh akibat *clear* yang kurang mengkilap, takaran yang tidak menentu dan salahnya memberi nama label dan warna pada produk. Hal yang perlu di tingkatkan adalah memperhatikan pada saat produksi maupun pada saat sosialisasi ke pelanggan.
3. Perusahaan perlu membuat inovasi baru yang bakal di aplikasikan pada pelayanan dan produk dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan.

B. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang hanya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena penelitian ini hanya memiliki pengaruh 70,1%.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kepuasan pelanggan serta lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data yaitu sebesar 29,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kepercayaan, kemudahan, maupun promosi. Oleh karena itu, untuk melengkapi penelitian ini, maka di harapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti lain dengan melibatkan variabel yang belum diteliti.