

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grosir Yana Tanjung Tanah, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Kualitas Produk memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Grosir Yana. Hal ini di buktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($6,168 > 1,99167$), artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan adalah 26,8 %.
2. Harga memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Grosir Yana. Hal ini di buktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dalam variabel ini t hitung bernilai negatif, maka menggunakan t tabel sisi negatif dengan nilai t tabel ($-1,99167$), maka nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($-4,711 < -1,99167$). Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan adalah 9,4%.
3. Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Grosir Yana. Hal ini di buktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($4,430 > 1,99167$),

artinyaterdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan adalah 6,5 %.

4. Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grosir Yana, ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$. Nilai F_{hitung} adalah $18,917 > 2,72$. Sedangkan nilai signifikan dalam uji F sebesar $0,000 < 0,05$.
5. Besarnya pengaruh antara variabel independen Kualitas Produk (X1), Harga (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y) pada Grosir Yana adalah sebesar 42,7 % dan sisanya ($100\% - 42,7\%$) = 57,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Suatu Penelitian akan memiliki arti jika dapat memberikan kontribusi atau manfaat bagi pembaca maupun peneliti berikutnya. Saran-saran yang dapat diberikan peneliti antara lain :

1. Variabel Kualitas Produk dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) nya sebesar 92.89%, disarankan :
 - a. Pada indikator Bentuk dengan nilai TCR yang paling rendah sebesar 90.13%, di sarankan untuk pemilik grosir selalu menata produk dengan rapi dan juga menata kemasan dengan menarik.

- b. Pada indikator Kinerja dengan nilai TCR sebesar 93.88%, disarankan untuk selalu melayani pelanggan dengan baik.
 - c. Pada indikator Keandalan dengan nilai TCR sebesar 94.19%, di sarankan pemilik grosir selalu mengutamakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.
 - d. Pada indikator Daya Tahan dengan nilai TCR yang paling Tinggi yaitu sebesar 96.56%, di sarankan untuk selalu mempertahankan kualitasnya dengan mengecek semua produk pada masa kadaluarsanya dan selalu terjamin kebersihannya.
2. Variabel Harga dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) nya sebesar 94.17%, disarankan :
- a. Pada indikator Kesesuain Harga dengan Manfaat Produk dengan nilai TCR terendah sebesar 93.44%, disarankan kepada pemilik grosir untuk selalu mengutamakan manfaat produk agar pelanggan selalu merasa puas saat berbelanja.
 - b. Pada indikator Daya Saing Harga Produk dengan nilai TCR sebesar 93.94%, disarankan untuk selalu mengetahui harga produk saingan.
 - c. Pada indikator Kesesuaian Harga Produk dengan nilai TCR sebesar 94.13%, disarankan selalu menyediakan produk produk dengan kualitas yang baik.
 - d. Pada indikator Keterjangkauan Harga, dengan nilai TCR tertinggi sebesar 95.19%, di saran kan pemilik grosir untuk menetapkan harga

tidak lebih dari standar tempat grosir lain dan juga penetapan dilakukan dengan matang.

3. Variabel Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) nya sebesar 95.41%, disarankan :

- a. Pada indikator Berwujud dengan nilai TCR terendah sebesar 93.25% di sarankan, agar kondisi ruangan selalu tertata rapi agar pelanggan selalu merasa puas pada saat berbelanja.
- b. Pada indikator Empati dengan nilai TCR sebesar 94.94% di sarankan, untuk karyawan grosir yana selalu bersikap ramah dan sopan saat membantu melayani pelanggan.
- c. Pada indikator Keandalan dengan nilai TCR sebesar 96.13%, di sarankan, untuk selalu sigap melayani pelanggan dan selalu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- d. Pada indikator Jaminan dengan nilai TCR sebesar 96.36% di sarankan, pemilik grosir selalu mengutamakan keamanan dan kenyamanan pelanggan.
- e. Pada indikator Ketanggapan dengan nilai TCR tertinggi sebesar 96.56% di sarankan, untuk karyawanya untuk sigap dan tanggap dalam melayani pelanggan dengan cepat dan tepat.

4. Pengaruh antara variabel Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grosir Yana Tanjung Tanah adalah sebesar 42,7% dan sisa nya adalah sebesar 57,3%, sehingga untuk penelitian

berikutnya disarankan untuk menggunakan tambahan variabel lain untuk memperluas cakupan, dan disarankan untuk meneliti pada tempat yang bergerak di sektor lain atau pada objek yang sama dengan penelitian tahun yang berbeda.

