

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Simpulan merupakan sebuah temuan pokok yang bersifat substansial maupun teknis serta dikemukakan sebagai sebuah implikasi dari hasil pembahasan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, peneliti menarik beberapa simpulan yang merupakan temuan penting dalam penelitian ini. Berikut simpulan dari penelitian ini:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen (outlet) pengguna jasa layanan CV.Sriwijaya Motor sudah cukup tinggi. Berdasarkan analisis deskriptif kualitas layanan memiliki skor rata-rata sebesar 3,68 dan 3,89, kualitas produk memiliki skor rata-rata sebesar 3,64, dan kepuasan konsumen memiliki skor rata-rata sebesar 3,51. Berdasarkan Interval kategori tinggi menurut Arikunto (2013) yaitu 3,41 – 4,20 maka dapat dikatakan kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen tinggi. Hal ini dibuktikan dari banyaknya responden yang menjawab sangat setuju dan setuju pada tiap pernyataan yang ada di kuesioner penelitian.
2. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 5,292 > t_{tabel} sebesar 1,9734 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas produk mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $2,333 > t_{tabel}$ sebesar $1,9734$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,021$ atau $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0,000$ dan F_{hitung} sebesar $59,651$ sehingga semakin tinggi kualitas layanan, dan kualitas produk akan mengakibatkan semakin tinggi kepuasan konsumen (outlet) pengguna jasa layanan CV.Sriwijaya Motor

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis berikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, yaitu antara lain:

1. Saran untuk Penelitian Lanjutan

Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda serta dengan item pertanyaan pada kuesioner yang berbeda dengan pertanyaan kuesioner penelitian lainnya. Bagi peneliti selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen.

2. Saran yang ditujukan untuk CV.Sriwijaya Motor dan Coca-cola Amatil Indonesia

- a. CV.Sriwijaya Motor harus lebih memperhatikan peranan dari kualitas layanan, dan kualitas produk mereka karena variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (outlet) khususnya yang berada di kota Pangkalpinang.
- b. CCAI (Coca-cola Amatil Indonesia) harus lebih memperhatikan kualitas produk kulkas pendingin merek coca-cola mereka dengan menciptakan suatu produk kulkas pendingin yang lebih memiliki kelebihan dari produk kulkas sebelumnya.
- c. CV.Sriwijaya Motor harus lebih memperhatikan kualitas layanan mereka, agar tercipta kualitas layanan yang ideal dan sesuai dengan harapan konsumen. Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.