BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Suryacipta Swadaya dapat diterima. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Suryacipta Swadaya. Kesimpulan tersebut berdasarkan :

1. Pelanggan menilai setuju untuk Kualitas Produk tanaman PT. Suryacipta Swadaya, hal tersebut masih bisa ditingkatkan untuk mendapatkan nilai sangat setuju atau sangat baik dari pelanggan terutama pada dimensi *durability* dengan indikator daya tahan terhadap penyakit supaya bisa ditingkatkan lagi atau meningkatkan daya tahan produk tanaman untuk lebih kuat terhadap serangan penyakit.
2. Pelanggan menilai baik Kualitas Pelayanan PT. Suryacipta Swadaya, hal tersebut masih bisa ditingkatkan untuk mendapatkan nilai sangat baik dari pelanggan terutama pada dimensi bukti fisik dengan indikator kesopanan karyawan supaya bisa ditingkatkan lagi tentang kesopanan karyawan supaya dinilai sangat baik.
3. Pelanggan menilai setuju terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Suryacipta Swadaya, hal tersebut masih bisa ditingkatkan untuk mendapatkan nilai sangat setuju dari pelanggan terutama pada dimensi kesesuaian harapan dengan indikator kepuasan terhadap kinerja karyawan supaya bisa ditingkatkan lagi.
4. Terdapat hubungan yang cukup kuat dan positif antara kualitas produk dengan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan kualitas produk dengan kualitas pelayanan memiliki hubungan cukup kuat dan positif yaitu sebesar 0,564.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari kualitas produk tanaman terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan yaitu sebesar 25,70%. Dan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 16,20%.

6. Terdapat Pengaruh secara simultan yang positif dan signifikan antara kualitas produk tanaman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa total pengaruh simultan kualitas produk tanaman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai 0,649 dengan persentase sebesar 64,9%, sedangkan 35,1% merupakan pengaruh variabel lain (ϵ) yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Suryacipta Swadaya”, dapat di ambil saran sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Perusahaan

1. Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis tentang kualitas produk tanaman di PT. Suryacipta Swadaya dikategorikan setuju, terdapat hal-hal yang harus diperhatikan bahwa dalam kualitas produk harus lebih banyak meningkatkan kualitas produk tanaman baik dalam melengkapi atau memperbanyak jenis varietas yang lebih beragam dengan lebih memperhatikan daya tahan produk tanaman hingga kemudahan merawatnya.
2. Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis tentang kualitas pelayanan di PT. Suryacipta Swadaya dikategorikan baik, terdapat hal-hal yang harus diperhatikan bahwa dalam kualitas pelayanan perusahaan tidak merasa puas walaupun penilaian pelanggan menunjukkan baik masih bisa ditingkatkan supaya nilai yang diberikan pelanggan mencapai sangat baik.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan hanya menggunakan variabel kepuasan pelanggan untuk tolak ukur pengaruh dari kualitas produk dan kualitas pelayanan. Sehingga perlu dilakukan penelitian selanjutnya untuk mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan baik dari sudut pandang perusahaan, maupun peneliti selanjutnya sehingga perusahaan

memiliki pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Suryacipta Swadaya dari factor lain supaya dapat menghasilkan kemajuan atau hasil yang lebih baik.

2. Supaya hasil penelitian ini dapat digunakan secara luas, maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan variabel penelitian tidak hanya terpaku pada satu atau dua variabel yang sama namun dapat menggunakan variabel lainnya yang belum diteliti oleh penulis.