BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul pengaruh Kualitas produk dan Harga terhadap Kepuasan pelanggan pada Produk Susu Pasteurisasi di KPSBU Jabar, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut

1. Kualitas produk yang didalamnya diukur melalui 4 indikator, yaitu kinerja, keistimewaan, daya tahan dan keindahan. Indikator kinerja berada di kategori cukup baik dengan persentase tertinggi, sedangkan indikator keindahan berada di kategori cukup baik dengan persentase terendah di banding indikator lain. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kualitas produk masih perlu ditingkatkan kembali.
2. Harga yang ada di KPSBU Jabar berada pada kategori baik, terdiri dari 3 indikator yaitu harga produk terjangkau, harga produk kompetitif dengan produk lain, dan harga produk sesuai dengan kualitasnya. Indikator harga produk sesuai dengan kualitasnya memperoleh persentase tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator harga produk terjangkau memperoleh persentase terendah dengan kategori cukup baik. Secara keseluruhan Harga yang ditetapkan sudah sesuai.

3. Secara keseluruhan variabel Kepuasan pelanggan terdiri dari 3 indikator, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan menghargai masukan berada pada kategori cukup baik. Indikator menghargai masukan memperoleh persentase tertinggi dengan kategori cukup baik, sedangkan indikator kesesuaian harapan memperoleh persentase terendah dengan kategori cukup baik. Maka dari itu Kepuasan pelanggan diharapkan perlu ditingkatkan agar sesuai dengan keinginan konsumen.
4. Secara parsial, pegaruh antara kualitas produk terhadap Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis nilai T hitung yang memiliki hasil lebih besar dari pada T tabel yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap Kepuasan pelanggan pada KPSBU Jabar.
5. Secara parsial, pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis nilai T hitung yang memiliki hasil lebih besar dari pada T tabel yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari Kompetensi terhadap Kepuasan pelanggan pada KPSBU Jabar.
6. Secara simultan, hubungan antara kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan pelanggan memiliki hubungan positif, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis nilai F hitung yang memiliki hasil lebih besar dari pada F tabel yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan pelanggan di KSPBU Jabar.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas produk dan Harga terhadap Kepuasan pelanggan pada pelanggan KSPBU Jabar, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh:

1. Penerapan Kualitas produk masih berjalan cukup baik pada KSPBU Jabar, namun adapun hal yang disarankan adalah lebih meningkatkan kualitas produknya dan tampilan kemasannya di buat semenarik mungkin agar pelanggan lebih tertarik terhadap produk pasteurisasi yang ada di KPSBU.
2. Harga yang ada di KPSBU Jabar sudah berjalan dengan baik. Maka dari itu pihak perusahaan diharapkan lebih mampu untuk tetap memberikan harga terbaik dan terjangkau untuk konsumen dengan disesuaikan kualitas produk yang dijual tersebut.
3. Kepuasan pelanggan pada pelanggan susu pateurisasi sudah berjalan cukup baik. Oleh karena itu adapun yang disarankan oleh peneliti yaitu dengan memberikan kepuasan yaitu dengan menyediakan varian rasa sesuai dengan selera konsumen.
4. Pengaruh antara Kualitas produk terhadap Kepuasan pelanggan pada pelanggan Susu Pasteurisasi KPSBU Jabar bisa dibilang baik, pada kondisi ini bisa di manfaatkan oleh perusahaan dengan selalu memperhatikan sterilisasi produksi untuk menghasilkan produk yang diharapkan konsumen untuk mencapai kepuasan pelanggan.

5. Pengaruh antara harga terhadap Kepuasan pelanggan pada pelanggan Susu Pasteurisasi KPSBU Jabar bisa dibilang baik, pada kondisi ini kesesuain harga pada saat memjual produk menjadi aspek penting bagi pihak perusahaan dalam penetapan tersebut karena akan berdampak pada kepusan pelanggan yang diharapkan
6. Pengaruh antara Kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan pelanggan pada pelanggan Susu Pasteurisasi KPSBU Jabar bisa dibilang baik, pada kondisi ini hal yang bisa menjadi titik berat bagi konsumen untuk ingin mengeluarkan budget yang dimilikinya dalam membelu suatu produk karena ingin memenuhi hasrat dalam memenuhi kepuasan pelanggan.