

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada minuman Tambah Satu Alamanda Regency seperti yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini dibuktikan dari nilai uji  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Produk adalah 2,845 dan nilai  $t_{tabel}$  1,661 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,845 > 1,661$ ) dengan nilai signifikan ( $0,005 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini dibuktikan dari nilai uji Nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan adalah 3,407 dan nilai  $t_{tabel}$  1,661 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,407 > 1,661$ ) dengan nilai signifikan ( $0,001 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
- 3) Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dibuktikan karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $22,339 > 3,089$ ), maka diperoleh tingkat signifikansinya ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya bahwa variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian tersebut penulis memberikan beberapa saran diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

1. Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk diperoleh skor terendah pada indikator fitur adalah Tambah Satu menyajikan menu minuman yang bervariasi sesuai dengan harapan konsumen (skor rata-rata 3,30). Oleh karena itu pihak minuman Tambah Satu Alamanda Regency disarankan agar membuat inovasi menu-menu dan minuman dengan berbagai varian baru agar konsumen tidak bosan dengan menu yang ada, dengan penyajian yang menarik, dan harus meningkatkan kualitas rasa minuman agar lebih konsisten dengan adanya sendok/gelas takar dan menyertakan *Normal/Less Sugar*, hal ini dapat menciptakan kepuasan konsumen Tambah Satu Alamanda Regency.
2. Hasil kuesioner variabel Kualitas pelayanan diperoleh skor terendah pada indikator daya tanggap adalah Kesigapan karyawan dalam menanggapi keluhan-keluhan konsumen sebesar 3,42. Oleh karena itu Oleh karena itu pihak pengelola minuman Tambah Satu harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menambahkan 5S, dan waktu penyajian pada SOP yang tertera, dan menjadikan kritik sebagai bahan evaluasi untuk minuman Tambah Satu Alamanda Regency.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya penulis sarankan untuk mengkaji topik ini dalam lingkup penelitian yang lebih luas lagi tentang Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.