

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1. Simpulan**

Berikut adalah kesimpulan dari pembahasan yang telah dijabarkan di atas adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk Aneka Jaya Printing berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Aneka Jaya Printing. Hal ini dapat disimpulkan dari kenyataan bahwa ketika kualitas produk meningkat maka permintaan konsumen Aneka Jaya Printing juga meningkat. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5.000 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikan kurang dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk menjadi pilihan bagi konsumen dalam menentukan jasa percetakan terutama bagi mahasiswa yang menginginkan kualitas produk yang baik demi menunjang tugasnya. Semakin tinggi kualitas produk Aneka Jaya Printing maka kepuasan konsumen Aneka Jaya Printing akan meningkat.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa harga produk Aneka Jaya Printing berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Aneka Jaya Printing. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.802 dengan nilai signifikan sebesar 0,045. Koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Diperkirakan jika harga turun maka permintaan konsumen Aneka Jaya Printing juga meningkat. Hal ini karena percetakan di dominasi oleh peminat mahasiswa, mahasiswa pasti akan menginginkan harga yang murah dalam melakukan pencetakan tugas kuliah sehingga mereka akan

3. merasa puas akan hal tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika manfaat yang dirasakan konsumen Aneka Jaya Printing meningkat pada tingkat harga tertentu maka nilainya akan meningkat. Oleh karena itu, semakin tinggi persepsi nilai Aneka Jaya Printing oleh konsumen maka akan tercipta kepuasan konsumen.
4. Variabel kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Aneka Jaya Printing. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengujian yang diperoleh dengan uji F yang memiliki nilai F hitung sebesar 61.562 dengan nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah nilai adjusted Rsquare sebesar 0,550 atau 55,0%. Nilai koefisien determinasi menunjukkan kontribusi efektif ketiga variabel independen terhadap variabel dependen. Kontribusi efektif berarti kualitas produk dan jasa memengaruhi 55,0% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

## 1.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan yang telah didapatkan oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya dan saran bagi perusahaan untuk kedepannya agar meningkatkan kualitas perusahaan sehingga menciptakan persepsi yang baik dan positif oleh konsumen, beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel kualitas produk terdapat skor jawaban terendah terdapat indikator yang mana terletak pada pernyataan nomor 2 yaitu “Harga produk digital printing A3+ yang ditawarkan Aneka Jaya Printing bervariasi sesuai dengan kualitas merek bahan dari produk tersebut” dengan skor 0,075. Yang berarti responden setuju semakin bagus bahan yang digunakan akan semakin mahal harga yang di tawarkan, dan tentunya semakin bagus kualitas dari produk yang diberikan. Akan tetapi meskipun menggunakan bahan yang bagus sekalipun produk yang dihasilkan dari percetakannya kurang bagus dan kurang berkualitas. Oleh karena itu, Aneka Jaya Printing diharapkan dapat melakukan pengendalian kualitas barang agar konsumen tidak merasa kecewa atau tertipu dan meningkatkan penggunaan bahan baku dan mutu pada produk percetakan tersebut untuk menghasilkan produk percetakan yang berkualitas dan diharapkan langkah tersebut mampu meningkatkan kepuasan konsumen untuk tetap berkunjung dan melakukan pembelian ulang pada Aneka Jaya Printing Bekasi.
- b. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel harga terdapat skor jawaban terendah pada variabel harga pada pernyataan no 5 yaitu: “Harga produk *digital printing* A3+ yang ada di Aneka Jaya *Printing* sesuai dengan hasil yang

diinginkan” dengan skor sebanyak 0,092 yang berarti harga produk yang ditawarkan Aneka Jaya Printing kurang dapat bersaing dengan para pesaing, kurang bersaingnya harga dari produk Aneka Jaya Printing dapat diartikan bahwa Aneka Jaya Printing menawarkan harga yang cukup mahal untuk ukuran percetakan dibandingkan dengan para pesaingnya dan responden mendapatkan harga yang kurang sesuai dengan kantong mereka. Oleh karena itu, Aneka Jaya Printing diharapkan untuk memberikan potongan harga dengan bentuk uang kembalian, bukan lagi potongan harga seperti pada diskon. Dengan melakukan pemberian *cashback* kepada setiap pembeli yang datang yang berlaku kelipatan, *event cashback* besar-besaran pada waktu tertentu. Apabila dilakukan secara rutin sehingga hal tersebut dapat meningkatkan intensitas pengunjung dan juga berdampak pada peningkatan penjualan.

- c. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel kepuasan konsumen terdapat skor jawaban responden terendah pada variabel kepuasan konsumen terdapat pada pernyataan nomor 7 yaitu “Karyawan Aneka Jaya *Printing* selalu memberikan estimasi waktu yang cepat dan tepat” dengan skor rata-rata sebesar 0,072 yang berarti responden merasakan keterlambatan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Aneka Jaya Printing yang membuat konsumen tersebut akan berfikir ulang untuk melakukan pembelian ulang dan mereferensikan ke rekannya. Aneka Jaya Printing untuk itu diharapkan mencari penyebab masalah dan melakukan pembelian bahan baku percetakan dengan mutu yang baik agar menghasilkan kualitas produk yang berkualitas tinggi untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Karena kualitas produk yang baik akan menimbulkan kepuasan konsumen pada suatu produk sehingga mendorong konsumen untuk terus menggunakan jasa percetakan dikemudian hari. Lalu menetapkan harga yang bersaing dan Sebaiknya bisa mengurangi harga dengan

mengikuti harga pesaing dan memberikan sesuatu yang berbeda. Seperti memberikan *cashback* atau potongan harga untuk pembelian dalam jumlah tertentu, memberikan bonus seperti klip, map dan lain-lain. Oleh sebab itu, manajemen Aneka Jaya Printing dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memperhatikan permasalahan tersebut dan memperbaikinya dapat lebih meningkatkan kembali mengenai kualitas produk dan harga kepada konsumen agar mampu menciptakan kepuasan konsumen untuk tetap berkunjung dan melakukan pembelian ulang pada Aneka Jaya Printing.

## **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan baik dan melibakan faktor lain yang memengaruhi kepuasan konsumen, karena faktor kualitas produk dan harga memiliki pengaruh 55,0%, dan masih terdapat 45% faktor lain yang memengaruhi kepuasan konsumen. Mungkin faktor lain yang dapat ditambahkan adalah kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, dan lainnya.
- b. Penelitian selanjutnya bisa menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti menggunakan metode penelitian kualitatif agar dapat melihat hasil penelitian dari sudut pandang yang berbeda.
- c. Untuk penelitian berikutnya diharapkan dapat menggunakan objek yang lebih luas agar diperoleh hasil yang dapat digeneralisasikan.