

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kepuasan pelanggan sebagai akibat kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Mekar Abadi Lestari seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, diperoleh simpulan dan saran sebagai berikut:

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Mekar Abadi Lestari. Setelah melakukan analisis data pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program *SPSS 26*, secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis data membuktikan bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai *t* hitung sebesar 3,626 lebih besar dari *t* tabel dengan nilai 1,66071 dengan nilai sig. $0,000 < (\alpha = 0,05)$ dengan nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,267. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas produk Gas LPG maka akan semakin tinggi juga kepuasan pada pelanggan PT Mekar Abadi Lestari.. Sebaliknya, jika semakin rendah kualitas produk Gas LPG maka akan semakin rendah pula kepuasan pelanggan PT Mekar Abadi Lestari.
2. Secara parsial hasil dari penelitian terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program *SPSS 26*, Hasil analisis data membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *t* hitung sebesar 6,835 lebih besar dari *t* tabel 1,66071 dengan angka sig. $= 0,000 < (\alpha$

= 0,05) dengan nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,651. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan dari karyawan PT Mekar Abadi Lestari maka akan semakin tinggi juga kepuasan pada pelanggan PT Mekar Abadi Lestari. Sebaliknya, jika semakin rendah kualitas pelayanan dari karyawan PT Mekar Abadi Lestari maka akan semakin rendah pula kepuasan pelanggan PT Mekar Abadi Lestari.

3. Variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mekar Abadi Lestari. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji analisis F hitung atau hasil uji F (anova) di mana nilai F hitung = 107,299 dengan signifikan 0,000. Nilai F hitung $107,299 >$ nilai F tabel ($\alpha = 0,05$; $df = 2$; $df_2 = 97$) = 3,09. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat dipakai dalam model regresi berganda untuk memprediksi terhadap kepuasan pelanggan PT Mekar Abadi Lestari. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas produk Gas LPG 3kg dan kualitas pelayanan karyawan PT Mekar Abadi Lestari maka akan semakin tinggi juga kepuasan pada pelanggan PT Mekar Abadi Lestari. Sebaliknya, jika semakin rendah kualitas produk Gas LPG 3kg dan kualitas pelayanan karyawan PT Mekar Abadi Lestari maka akan semakin rendah pula kepuasan pelanggan PT Mekar Abadi Lestari.

5.2 Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan gas LPG 3kg pada PT Mekar Abadi Lestari masih memiliki kekurangan, sehingga peneliti memberikan saran antara lain:

1. Berdasarkan penelitian ini yang dilakukan 100 responden yang sudah mengisi kuisioner dengan variabel kualitas produk. Rata-rata jawaban skor terendah

yaitu sebesar 3,73 pada indikator daya tahan, menurut saran penulis perusahaan ini perlu mempunyai alat pendeteksi kebocoran gas dan apabila ada kebocoran gas, berat tidak sesuai, dan tabung jelek, dapat ditukarkan dengan gas LPG 3kg yang layak pakai dan yang tersedia di perusahaan

2. Penelitian selanjutnya mengenai variabel kualitas pelayanan. Rata-rata jawaban skor terendah yaitu sebesar 4,05 pada indikator jaminan, dengan meningkatkan layanan melalui informasi jumlah tabung yang terisi kepada pelanggan dengan cara mengirimkan chat personal atau menyantumkan nomor handphone di spanduk perusahaan dan menambah armada transportasi pengiriman barang yang lebih besar dan menambah jumlah karyawan
3. Penelitian terakhir mengenai variabel kepuasan pelanggan. Rata-rata jawaban skor terendah yaitu sebesar 3,35 pada indikator ketepatan yang diberikan ketika ada keluhan, dengan perusahaan melakukan upaya perbaikan dari adanya keluhan pelanggan ke perusahaan dengan sebaik mungkin agar pelanggan mendapatkan kepuasan yang diinginkan.
4. Angka koefisien regresi kualitas produk (β_1) = 0,267 lebih kecil dari angka koefisien regresi kualitas pelayanan (β_2) = 0,651 atau (β_1) = 0,267 < (β_2) = 0,651 sehingga perusahaan harus lebih mengutamakan di kualitas pelayanan agar mendapatkan kepuasan yang diinginkan pelanggan.
5. Penelitian ini memberikan informasi bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mekar Abadi Lestari sebesar (0,682 atau 68,2%). Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber referensi yang terkait dengan kepuasan pelanggan serta lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan data yaitu sebesar 31,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian seperti harga, promosi, citra merek, dan loyalitas.