

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian skor yang di dapat dari tiap indikator varibael X kualitas produk adalah kinerja sebesar 374, daya tahan 361, kesesuaian dengan spesifikasi 172, fitur 182, reabilitas 182, estetika 174, dan kesan kualitas 369. Kualitas produk diperoleh hasil sebesar 1814, hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk pada usaha *ice cream* durian pak enut di jakarta Sangat Baik.
2. Hasil penelitian skor yang di dapat dari tiap indikator variabel Y kepuasan konsumen adalah peran kepuasan konsumen sebesar 936, dan ketidakpuasan dalam kepuasan konsumen 965. Kepuasan konsumen diperoleh hasil sebesar 1901. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada usaha *ice cream* durian pak enut di jakarta Sangat baik.
3. Berdasarkan hasil penelitian di dapat nilai $r = 0,718$ menunjukkan pengaruh kuat antara variabel kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Dan terbukti bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen pada usaha *ice cream* durian pak enut di jakarta sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,41 > 2,02$ artinya H_0 ditolak H_a diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk adalah salah satu alasan yang mempengaruhi konsumen dalam menentukan kepuasan konsumen. Maka dari itu pihak perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas produk sehingga konsumen akan semakin tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel kepuasan konsumen terdapat indikator dengan nilai terendah yaitu kesesuaian dengan spesifikasi dengan skor 172, maka dari itu perusahaan harus bisa mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan agar tetap bermutu tinggi agar konsumen lebih puas dengan produk yang dihasilkan.
3. Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel kepuasan konsumen terdapat indikator dengan nilai terendah yaitu peran kepuasan setelah membeli mendapatkan kualitas produk dengan skor 183, hal ini mungkin dikarenakan konsumen *ice cream* durian pak enut masih berpikir dalam kualitas produk. Oleh karena itu perusahaan harus lebih meningkatkan produknya agar lebih unggul dan inovatif dibandingkan dengan pesaing.
4. Kualitas produk bukan merupakan satu-satunya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen *ice cream* durian pak enut di jakarta. Oleh karena itu penelitian yang selanjutnya, mungkin diharapkan dapat meneliti aspek-aspek lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Aspek lainnya yang dapat dijadikan variabel solusi seperti *advertising* atau *price* yang tidak diteliti pada penelitian ini.