

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Matahari Dept Store Arion Mall pada RW 014, Rawamangun, Jakarta Timur. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan sebelumnya, sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel Coefficients, nilai t_{hitung} Kualitas Produk (X1) sebesar $2.076 > t_{tabel} (2.014)$ dan $Sig\ 0.044 < 5\%$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial hipotesis H_1 diterima dan menolak H_{01} . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan tabel Coefficients, nilai t_{hitung} Kualitas Pelayanan (X2) sebesar $2.649 > t_{tabel} (2.014)$ dan $Sig\ 0.011 < 5\%$ sehingga keputusan yang dapat diambil adalah menerima H_2 dan menolak H_{02} . Dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan hasil uji ANOVA atau Uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 8,952 pada signifikan 0,001. F_{tabel} sebesar 3.20 Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($8,952 > 3.20$), maka H_0 ditolak, artinya kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,285 atau 28,5% yang artinya variabel bebas dalam penelitian ini secara bersama – sama mampu mempengaruhi perubahan kepuasan konsumen sebesar 28,5%.
5. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas produk dengan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang signifikan, kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang signifikan, kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Matahari Dept Store Arion Mall pada warga RW 014, Rawamangun, Jakarta Timur. Hal ini membuktikan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen.

Implikasi dari penelitian ini adalah Matahari Dept Store Arion Mall harus dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanannya sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan dan mempertahankan yang sudah memuaskan konsumen.

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan Matahari Dept Store berpengaruh dan berhubungan

dengan kepuasan konsumen. Jika Matahari Dept Store meningkatkan kualitas produk dan pelayanan maka semakin tinggi kepuasan konsumen yang dirasakan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam meningkatkan keputusan pembelian adalah:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Matahari Dept Store sebaiknya menambah berbagai model produk yang telah diperjual belikan agar terus mengikuti perkembangan tren yang ada sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Matahari Dept Store sebaiknya menambah dan memperbaiki lahan parkir sehingga dapat menampung lebih banyak konsumen dan agar menambah tingkat kepuasan konsumen.
3. Dalam menghadapi persaingan pasar, Matahari Dept Store harus dapat mempertahankan para konsumen dan menciptakan konsumen baru, dengan salah satu cara terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang telah diberikan Matahari Dept Store kepada konsumen, sehingga Matahari Dept Store dapat terus mempertahankan konsumen yang sudah kuat.

