

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

- 5.1.1. Hasil penelitian membuktikan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 5.1.2. Hasil penelitian membuktikan harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin baik harga akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 5.1.3. Hasil penelitian membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 5.1.4. Hasil penelitian membuktikan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 5.1.5. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kualitas produk adalah variabel yang paling dominan. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien beta sebesar 0,312. Dengan demikian untuk variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan PT. Rajawali Nusindo Cabang Yogyakarta.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Pada pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, tentunya penelitian ini tidak akan terlepas dari berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti perlu memaparkan beberapa hal yang terkait dengan keterbatasan penelitian yang dilakukan, antara lain:

- 5.2.1. Penelitian ini hanya mengambil sampel dari pelanggan PT. Rajawali Nusindo Cabang Yogyakarta dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2020 sehingga penelitian ini tidak dapat mewakili populasi yang lebih besar.
- 5.2.2. Keseriusan dan rasa kepedulian responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner masih kurang sehingga berdampak pada jawaban responden.
- 5.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan hanya dibatasi oleh variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan yang melakukan restrukturisasi.

- 5.3.1. Dari hasil analisis deskriptif kualitas produk diketahui bahwa indikator terendah ditunjukkan pada pernyataan produk alat kesehatan dari PT Rajawali Nusindo Cabang Yogyakarta dapat digunakan lebih dari 5 tahun, itu artinya produk alat kesehatan tidak dapat digunakan lebih dari 5 tahun atau kemungkinan kurang dari 5 tahun akan rusak. Disarankan produk alat

kesehatan dari PT. Rajawali Nusindo Cabang Yogyakarta harus meningkatkan daya tahan produk nya agar lebih awet dan dapat digunakan dalam waktu yang panjang.

- 5.3.2. Dari hasil analisis deskriptif harga diketahui bahwa indikator terendah ditunjukkan pada pernyataan PT Rajawali Nusindo Cabang Yogyakarta memberikan fleksibilitas waktu pembayaran, artinya PT. Rajawali Nusindo Cabang Yogyakarta kurang fleksibel dalam memberikan waktu pembayaran. Disarankan PT. Rajawali Nusindo Cabang Yogyakarta lebih flesibel memberi waktu dalam proses pembayaran walaupun dihari-hari libur namun pelanggan tetap dapat melakukan pembayaran.
- 5.3.3. Dari hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan diketahui bahwa indikator terendah ditunjukkan pada pernyataan karyawan PT Rajawali Nusindo Cabang Yogyakarta mengutamakan kepentingan pelanggan. Artinya karyawan PT. Rajawali Nusindo Cabang Yogyakarta kurang memperhatikan kepentingan pelanggan. Disarankan karyawan PT. Rajawali Nusindo Cabang Yogyakarta di *training* untuk meningkatkan rasa empati karyawan terhadap keluhan ataupun kepentingan pelanggan.