

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen PT. BPR Mega Zanur dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan di PT. BPR Mega Zanur secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Kualitas Pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan konsumen. Hal ini dinyatakan dengan persamaan regresi. Selanjutnya dalam dalam perhitungan keefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 63,4% variabilitas mengenai Kepuasan konsumen terhadap PT. BPR Mega Zanur dapat dinilai dari Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 36,6 % dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan konsumen.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, keterbatasan dan simpulan pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang perlu dicermati pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain :

1. Bagi PT. BPR Mega Zanur yang memperhatikan Kualitas Pelayanan dalam rangka meningkatkan Kepuasan Konsumen diharapkan terus melaksanakan strategi tersebut dengan memperbaiki beberapa kekurangan antara lain: memperhatikan advertising atau periklan yang bagian dari promosi untuk

memberikan pengakuan produk pada konsumen yang menggunakan produk yang dipasarkan PT. BPR Mega Zanur tentunya juga dengan memperhatikan harga, tentunya perlu revisi dengan memperhatikan kondisi dari minat beli konsumen serta perilaku konsumen dalam menggunakan produk.

2. Bagi perusahaan yang sejenis dapat mengadopsi strategi ini dalam rangka peningkatan kepuasan konsumen demi kemajuan bersama dan mendukung kemajuan daerah.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel yang lain.