

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Columbia Cabang Gorontalo dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk di PT. Columbia Cabang Gorontalo secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kualitas Produk secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Pelanggan. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial sangat signifikan, Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Kualitas Produk sebesar 20.525 dengan p-value sebesar 0.000. Nilai p-value ini lebih kecil dari nilai signifikansi 1%, maupun 5% sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam menentukan Kepuasan Pelanggan di PT. Columbia Cabang Gorontalo pada tingkat kepercayaan 99%. Selanjutnya dalam dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 80,7% variabilitas mengenai Kepuasan Pelanggan terhadap PT. Columbia Cabang Gorontalo dapat dinilai dari Kualitas Produk, sedangkan sisanya sebesar 19,3 % dipengaruhi

oleh variabel lain hal menyatakan bahwa antara variable Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan memberikan pengaruh yang simultan. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk 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. Columbia Cabang Gorontalo yang memperhatikan Kualitas Produk dalam rangka meningkatkan Kepuasan Pelanggan diharapkan terus melaksanakan strategi tersebut dengan memperbaiki beberapa kekurangan antara lain: banyaknya produk yang di jual dengan harga tinggi namun memiliki kualitas yang rendah, akibatnya banyak pelanggan yang tidak merasa puas atas produk yang mereka gunakan. Oleh sebab itu pemimpin atau manejer perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas dari produk yang mereka tawarkan, karena hal seperti ini sering terjadi. Pada PT. Columbia para karyawan di berikan pelatihan agar mereka dapat memberikan pelayanan serta mengetahui tentang produk yang akan di tawarkan.

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