

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas Produk terhadap kepuasan Konsumen pada PT. Columbia Cabang Gorontalo, dari Rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis bahwa kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen pada PT. Columbia Cabang Gorontalo.
2. Kualitas Produk memiliki tingkat hubungan yang kuat dan positif terhadap kepuasan Konsumen pada PT. Columbia Cabang Gorontalo, yang dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,819.
3. Kualitas Produk secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan Konsumen. Hal ini dinyatakan dengan persamaan regresi. Selanjutnya dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 0,672 atau 67,2% variabilitas mengenai kepuasan Konsumen terhadap PT. Columbia Cabangl Gorontalo dapat dinilai dari kualitas Produk, sedangkan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain

seperti kualitas Pelayanan, Promosi, merek, harga, Diskon dan lain-lain yang tidak terdapat pada model. 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 harus dicermati pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain :

1. Secara parsial dan simultan disimpulkan bahwa variabel kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan Konsumen pada PT. Columbia Cabang Gorontalo, maka diharapkan kepada PT. Columbia Cabang Gorontalo agar tetap mempertahankan atau lebih meningkatkan kualitas Produk agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga mampu bersaing dengan perusahaan yang sejenis.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan Konsumen pada PT. Columbia Cabang Gorontalo dengan menambahkan variabel lain selain yang telah diteliti pada penelitian ini dan dapat melakukan penelitian pada responden yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen Semarang*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali Iman. 2001. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- James G, Barnes. 2003. *Secrets Of Customers Relationship Management*. Andi: Yogyakarta.
- James G.barnes , 2001, *Rahasia manajemen Hubungan pelanggan Ed- 1*. Yogyakarta : Andi
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT Macanan Jaya Cemerlang: Indonesia.
- Kotler, P., Amstrong, G. 2003. Hal. 46 *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Terjemahan oleh Damos Sihombing. 2001. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium. PT. Prenhalindo, Jakarta. 2006.
- Kotler, Philip. *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall Int'l, New Jersey, 2003.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat. Ofset.Yogyakarta..
- Riduwan dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistik*. Alfabeta: Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono dan Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy & Gregorius Chandra, 2005, *Service Quality & Satisfaction : Ed. II*. Yogyakarta:Andi.
- Tjiptono Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi
- Tjiptono. Chandra. 2007. *Service Quality Dan Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta,PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. 2 ed. Jakarta, PT.Gramedia PustakaUtama.
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.