

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil perhitungan pada kuisioner bahwa penurunan yang terjadi terhadap kepuasan konsumen yang diakibatkan oleh kurangnya dalam membuat berbagai jenis produk mebel. Pada total skor penelitian variabel kualitas produk menunjukkan tingkat ketidaksetujuan paling besar disbanding dengan indikator yang lainnya. Maka, UD Alami Jaya harus dapat membuat inovasi-inovasi baru dalam membuat berbagai jenis produk mebel yang diminati oleh para konsumen dan konsumen merasa puas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk merupakan faktor yang mengakibatkan penurunan terhadap kepuasan konsumen. Maka, UD Alami Jaya harus meningkatkan kualitas produk agar para konsumen merasa puas atas kualitas produk yang baik dari UD Alami Jaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen terbebas dari uji asumsi klasik dan model regresi linear berganda dapat digunakan dalam penelitian ini. Dan tidak terjadi gejala multikolinearitas

diantara variabel bebas dan dari hasil uji heterokedastisitas menunjukkan pada scatterplot tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak baik dibagian atas angka nol atau dibagian bawah angka nol. Maka, tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel dependen yaitu kepuasan konsumen mampu dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

UD Alami Jaya harus memperhatikan kualitas produk dikarenakan variabel kualitas produk dalam penelitian ini masih mengalami penurunan. Selain itu, UD Alami Jaya harus bisa membuat inovasi-inovasi produk baru untuk menarik hati dan minat para konsumen agar merasa puas dalam membeli produk pada UD Alami Jaya.

Kualitas pelayanan juga harus tetap diperhatikan karena kualitas pelayanan juga merupakan pendorong para konsumen merasa puas dalam melakukan pembelian. Pelayanan yang ramah, tutur bahasa yang lembut dan sopan, ketepatan dalam melayani kebutuhan para konsumen juga

dapat mendorong para konsumen merasa puas dalam pembelian pada UD Alami Jaya.

UD Alami Jaya juga harus dapat menciptakan kondisi yang harmonis antar karyawan di perusahaan sehingga tercipta hubungan kerja yang harmonis antar karyawan sehingga hubungan kerja tetap berjalan dengan baik. Maka, setiap aktivitas yang dilakukan oleh para karyawan dapat mendukung upaya pencapaian kinerja yang maksimal.