

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen TOKO KU, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan konsumen.
3. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen TOKO KU Kopma UMY adalah kualitas produk. Hal ini disebabkan karena faktor kualitas produk memiliki nilai koefisien beta terbesar yaitu 0,540 dan memiliki nilai probabilitas terkecil yaitu 0,000 jika dibandingkan dengan faktor lainnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat diajukan saran-saran sebagai pelengkap untuk TOKO KU sebagai berikut:

1. Bagi Obyek Penelitian
 - a) Kualitas produk memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, TOKO KU harus bisa mempertahankan

kestabilan kualitas produk yang telah diberikan. Bahkan perusahaan bisa meningkatkan kualitas produk yang ada di TOKO KU. Misalnya dengan penambahan varian produk.

- b) Perusahaan hendaknya bisa meningkatkan kualitas pelayanan dari sebelumnya dengan cara memberikan pelatihan lebih lanjut untuk karyawan dan penambahan fasilitas pendukung sehingga bisa meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Untuk lebih lanjut pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengujian variabel lain atau faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan konsumen. Misalnya seperti variabel harga, biaya dan emosi.. Sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
- b) Untuk penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengambil obyek lainnya agar bisa dilakukan perbandingan antara obyek tersebut.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Jumlah variabel yang digunakan pada penelitian tentang kepuasan konsumen dirasa masih terbatas jumlahnya yaitu 2 variabel (kualitas pelayanan dan kualitas produk). Sehingga untuk lebih lanjut disarankan pada penelitian selanjutnya diperlukan pengujian variabel lainnya atau faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Misalnya seperti variabel harga, biaya dan emosi.

2. Teknik pengumpulan data yang digunakan hanya menggunakan kuesioner, yang mana di dalamnya tidak dapat diketahui secara jelas apa sebab dan alasan yang dijelaskan dari seorang responden dalam menjawab kuesioner yang telah disebar. Pertanyaan/ Pernyataan yang sifatnya tertutup menggunakan skala Likert yang diukur dari “sangat setuju-sangat tidak setuju” dirasa masih belum dapat mengetahui lebih dalam apa saja faktor-faktor dan alasan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.