

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan KONsumen Terhadap Tirta UMY dengan menggunakan variable dependen yaitu Kepuasan Konsumen dan variabelnya independennya adalah Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan. Dengan menggunakan regresi linier berganda maka hasil penelitian dan analisa pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen Tirta UMY. Hal ini dikarenakan karena produk Tirta UMY mudah ditemukan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), memiliki kualitas air yang bagus dan memiliki wadah yang menarik sehingga konsumen merasa puas dengan produk Tirta UMY.
2. Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen Tirta UMY. Hal ini dikarenakan produk Tirta UMY memiliki harga yang lebih murah, terjangkau dibandingkan merek lain dan harga yang dikeluarkan dengan layanan yang diberikan sesuai manfaat yang didapatkan.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Tirta UMY sudah bagus.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka penulis dengan ini memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan hasil penelitian, hal ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi setiap pihak yang terikat yaitu sebagai berikut:

1. Untuk variabel kualitas produk, disarankan lebih meningkatkan kualitas produk Tirta UMY sebagai air mineral yang berkualitas, air mineral yang bersih dan jernih serta memiliki kemasan dan wadah yang menarik.
2. Untuk variabel harga, disarankan untuk melakukan monitoring harga dengan menunjukkan bahwa harga yang murah, terjangkau dibandingkan merek lain dan harga yang dikeluarkan dengan layanan yang diberikan sesuai manfaat yang didapatkan sehingga banyak diminati oleh konsumen.
3. Untuk variabel kualitas pelayanan, disarankan untuk lebih meningkatkan layanan, kinerja, pengetahuan dan kecepatan karyawan Tirta UMY.

C. Keterbatasan Peneliti

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat berpengaruh pada hasil penelitian yang diperoleh. Berikut ini adalah keterbatasan yang disarankan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini memiliki jumlah sampel yang terbatas dan perlu mengembangkan metode lain dalam meneliti kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap responden sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah tersedia.

2. Subjek penelitian bukan merupakan pelanggan tetap melainkan konsumen yang pernah membeli Tirta UMY.
3. Data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data Tirta UMY tahun 2017 dan 2018.