

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam bab 4 maka dapat disimpulkan bahwa “ Pengaruh Kualitas Produk pada Kepuasan Konsumen Setiabudhi *Foodcourt* Bandung “ sebagai berikut :

1. Kualitas produk yang diberikan oleh Setiabudhi *Foodcourt* sudah dianggap baik oleh konsumennya. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan serta penilaian konsumen yang terangkum dalam hasil-hasil kuesioner terhadap 150 responden. Sebagian besar dari responden memberikan tanggapan serta penilaian yang baik terhadap kualitas produk yang telah diberikan oleh Setiabudhi *Foodcourt*. Penelitian dan pengukurannya dapat dilihat dari beberapa dimensi kualitas produk yaitu diantaranya kinerja, keistimewaan , keandalan , kesesuaian , daya tahan , mudah diperbaiki , estetika dan *perceived quality*. Dari hasil persentase pada dimensi kualitas, responden yang ada hampir sebagian besar menyatakan setuju akan kualitas produk yang ditawarkan oleh Setiabudhi *Foodcourt* .Hal ini berarti kualitas produk yang ada pada Setiabudhi *Foodcourt* sudah dapat menunjukkan kemampuan sebuah produk untuk menjalankan fungsinya ,yang meliputi pelaksanaan dimensi - dimensi kualitas.

2. Kepuasan Konsumen yang ada pada *Setiabudhi Foodcourt* dapat dikatakan baik, karena sebagian besar konsumennya merasa puas akan apa yang telah ditawarkan oleh *Setiabudhi Foodcourt*. Untuk tolak ukur yang dipakai untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada *Setiabudhi Foodcourt* ini adalah sistem keluhan dan saran dan survei kepuasan konsumen.
3. Sedangkan pengaruh akan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dapat ditunjukkan dari hasil penelitian yang dilakukan, yaitu dari perhitungan tingkat koefisien determinasi antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen diperoleh  $K_d$  sebesar 7.2% yang berarti bahwa kualitas produk memiliki peran sebesar 7.2% dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, sedangkan sisanya 92.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Yang terakhir melalui uji hipotesis yang dilakukan terhadap kualitas produk dan kepuasan konsumen, diperoleh bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *Setiabudhi Foodcourt*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta pertimbangan bagi *Setiabudhi Foodcourt* dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kepuasannya.

Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Setiabudhi *Foodcourt* harus selalu melakukan survei dan evaluasi berkala untuk dapat mengetahui perkembangan kualitas produk yang telah diberikan oleh *Foodcourt* selama ini, apakah mengalami penurunan atau peningkatan, sehingga perusahaan dapat mengetahui apa yang perlu dilakukan untuk tetap dapat bertahan dalam persaingan maupun untuk mempertahankan kepuasan konsumennya.
2. Perusahaan harus tetap dapat mempertahankan dimensi-dimensi kualitas produknya yang telah dianggap baik agar tetap dapat memuaskan konsumennya. Hal ini sangat penting, karena kualitas produk memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Dan yang paling penting perusahaan harus berusaha untuk memperbaiki dimensi-dimensi kualitas produk yang masih dirasa kurang oleh konsumennya.
3. Perusahaan juga harus meningkatkan pelayanannya, terutama pada karyawannya untuk lebih dilatih agar ke depannya, para karyawan terlatih ini dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya lebih baik dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Adapun dalam penelitian ini, penulis menghadapi beberapa keterbatasan penelitian berupa :

- Waktu, yang dimana batas waktu penelitian yang dipakai oleh penulis hanya sebatas periode bulanan, sehingga hasil analisis ini hanya memperlihatkan hasil analisis dalam periode bulanan saja.
- Produk, yang dimana penulis dalam penelitian ini hanya mengambil satu jenis produk, sehingga hasil analisis penelitian ini memiliki keterbatasan yang hanya dapat mewakili satu jenis produk saja.
- Responden, yang dimana penulis di sini lebih berfokus untuk meneliti responden mahasiswa/i, sehingga hasil analisis ini memiliki keterbatasan hasil penelitian yang hanya berfokus pada satu jenis responden saja.