

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- PT Purinusa Eka Persada menggunakan kebijakan TQC (*Total Quality Control*) yang mencoba untuk mengarah pada TQM (*Total Quality Management*) dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya yang bertujuan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan permintaan konsumen.
- Secara umum kualitas produk yang dihasilkan PT Purinusa Eka Persada sudah baik. Hal ini terbukti dari hasil analisis berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada beberapa responden dan sebagian besar responden menyatakan cukup baik dan baik mengenai kualitas produk yang dihasilkan perusahaan, serta tidak ada satu pun responden yang menyatakan sangat tidak baik dan kurang baik mengenai kualitas produk. Selain itu, juga dilakukan uji hipotesa dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,15 > 1,734$) yang berarti H_0 diterima yang artinya terdapat hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumennya.
- Dari hasil penelitian dan pengolahan data dengan menggunakan korelasi Rank Spearman diperoleh nilai 0,86 yang berarti korelasi berada dalam batas korelasi kuat menuju kesempurnaan yang menunjukkan kuatnya

hubungan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen. Sedangkan dari hasil perhitungan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh antara variabel x dan variabel y diperoleh nilai sebesar 73,96%. Hal ini berarti persentase pengaruh variabel x (kualitas produk) terhadap variabel y (kepuasan konsumen) adalah sebesar 73,96% dan sisanya sebesar 26,04% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang diasumsikan tetap.

5.2 Saran

- Keinginan dan kepuasan konsumen bersifat dinamis. Oleh karena itu, penelitian seperti ini hendaknya dilakukan perusahaan secara periodik. Hal ini baik dilakukan guna meningkatkan kualitas produk perusahaan yang sudah ada maupun membantu meningkatkan pendapatan perusahaan serta agar konsumennya menjadi lebih setia pada produk yang dihasilkan oleh perusahaan.
- Perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang dihasilkannya tidak hanya dari bentuk, keistimewaan, kinerja, kesesuaian, daya tahan, keandalan, kemudahan perbaikan, gaya dan rancangan tetapi juga memperhatikan bahan baku yang digunakan dalam membuat produk, mengadakan pemeriksaan secara rutin terhadap hasil produksi agar tidak ada produk yang cacat.

- Untuk mempertahankan konsumen yang telah ada, perusahaan harus dapat terus untuk meningkatkan kepuasan konsumennya yaitu melalui peningkatan kualitas produk dan pemberian harga yang sesuai.