

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dari judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bahana Surya Gemilang Bandung” sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas produk di PT. Bahana Surya Gemilang Bandung sudah dilaksanakan sesuai dengan kualitas produk hal ini dilihat dari tanggapan responden atas fungsi suatu barang yang direspon sebesar (4,18) artinya fungsi barang yang dimaksud telah disetujui kemudian dari sisi wujud luar produk mereka merespon sebesar (4,17) berarti responden sudah menyetujuinya, sedangkan dari biaya produk direspon sebesar (4,22) artinya responden juga sudah menyetujuinya. (Pada skala likert 1 - 5)
2. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas kualitas produknya memiliki tingkat kepuasan sebesar 1,017 untuk fungsi suatu produk yang berarti bahwa produk yang digunakan memiliki fungsi yang lebih besar dari 1 demikian juga untuk biaya produk sebesar 1,014 yang berarti responden merasa sangat puas. Sedangkan wujud luar memiliki tingkat kepuasan sebesar 1 yang berarti mereka merasa puas.

3. Hubungan antara kualitas produk dengan tingkat kepuasan pelanggan dapat ditunjukkan dari hasil koefisien korelasinya ( $r_s$ ) sebesar 0.279, artinya hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan korelasinya cukup lemah.

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan yang diperoleh disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Dari koefisien korelasi ( $r_s$ ) sebesar 0,279 artinya hubungannya cukup lemah, agar kepuasan pelanggan lebih tinggi, maka bukan hanya kualitas produk yang menjadi faktor penentu, ada faktor lain selain kualitas produk seperti biaya promosi, distribusi dan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti lebih lanjut faktor-faktor diluar kualitas produk agar kepuasan pelanggan lebih baik atau meningkat.
2. Bagi PT. Bahana Surya Gemilang Bandung, agar dapat mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang telah dicapai saat ini.