

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis olah mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design Baturaja, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Perhitungan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design Baturaja, dapat dilihat dari hasil perbandingan  $t_{hitung}$  sebesar  $5,438 > t_{tabel}$  sebesar  $1,986$  dan hasil perbandingan taraf signifikan sebesar  $0,000 < 0,050$ , dapat diartikan hubungan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan memiliki dampak yang sangat positif dibenak pelanggan hal ini dibuktikan bahwa kualitas produk menjadi variabel dominan dari perhitungan uji t ini.
2. Perhitungan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design Baturaja, dapat dilihat dari hasil perbandingan  $t_{hitung}$  sebesar  $2,644 > t_{tabel}$  sebesar  $1,986$  dan hasil perbandingan taraf signifikan sebesar  $0,010 < 0,050$ , dapat diartikan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sudah cukup bagus berdampak positif.
3. Perhitungan uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design Baturaja, dapat dilihat dari hasil perbandingan  $t_{hitung}$  sebesar  $34,297 > t_{tabel}$  sebesar  $3,10$  dan hasil perbandingan taraf signifikan sebesar  $0,000 < 0,050$ . Kemudian besarnya pengaruh variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan adalah  $43,0\%$ .

Sedangkan sisanya 57,0%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak berada didalam ruang lingkup penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka penulis memiliki beberapa saran:

1. PD. Volunteer Design sebaiknya tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas produk dengan lebih memperhatikan kualitas bahan yang digunakan dan sangat disarankan untuk memberikan pelatihan khusus mengenai tata cara prosedur pembuatan *design* yang benar kepada seluruh karyawan yang bekerja dibagian pembuatan sampel (*design*). sehingga pelanggan selalu merasa puas dalam melakukan pembelian produk.
2. PD. Volunteer Design sebaiknya perlu meningkatkan kemampuan atau keahlian dalam kehandalan para pegawai, dengan cara memberikan tambahan pelatihan seperti memberikan arahan dan pengetahuan yang khusus dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaan, dan juga sangat disarankan untuk melakukan pengecekan apakah ada *human errors* masalah kelalaian waktu atau kurang teliti dalam mengoperasional mesin, jika benar terjadi maka sebaiknya PD. Volunteer Design juga harus siap memberikan pelatihan khusus guna meningkatkan tingkat ketelitian dan kehandalan para pegawai dalam mengatur waktu dan mengoperasional mesin.
3. Penelitian ini hanya membahas mengenai kualitas produk dan kualitas terhadap kepuasan pelanggan pada konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design Baturaja. Maka untuk penelitian selanjutnya sangat diharapkan agar menambahkan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, supaya dapat mengetahui sisa dari 100%-43,0% yaitu 57,0% dipengaruhi oleh variabel apa.