

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Subur Sukses Sentosa, maka dapat disimpulkan berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kualitas produk (X1) memiliki pengaruh positif sebesar (1,154) terhadap kepuasan konsumen (Y) .
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kualitas layanan (X2) memiliki pengaruh positif sebesar (3,369) terhadap kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi Rsquare, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas produk (X1) dan kualitas layanan (X2) mempengaruhi kepuasan konsumen (Y) sebesar 56,4 % dan sisanya 43,1 % dipengaruhi oleh faktor lain.

4.2 Saran

Adapun saran yang membantu proses peningkatan laba atau keuntungan khususnya di bagian marketing dalam pemasarannya yaitu meningkatkan / menambahkan produk baru yang bervariasi sehingga pelanggan atau konsumen tetap setia dan tidak berpaling dan harus diiringi kualitas layanan yang kita berikan agar konsumen tidak kecewa serta memberikan keuntungan / laba yang sebesar-besarnya.

