

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga dalam mempengaruhi kepuasan pembelian konsumen Bakpia Juwara Satoe. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk

Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pembelian produk Bakpia Juwara Satoe. Penerimaan H1 menunjukkan bahwa Kualitas Produk secara parsial memengaruhi kepuasan pembelian, dengan mayoritas responden menyatakan sangat setuju terhadap kualitas produk, terutama terhadap tekstur produk Bakpia Juwara Satoe.

2. Kualitas pelayanan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,859. Penolakan H2, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial tidak memengaruhi kepuasan pembelian.

3. Harga

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,159. Dalam konteks penelitian ini, penolakan H3 menunjukkan bahwa Harga produk tidak memengaruhi secara parsial terhadap kepuasan pembelian.

4. Kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pembelian produk Bakpia Juwara Satoe, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dikarenakan nilai p value lebih kecil dari tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau ($0,000 < 0,05$) maka H4 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

dan Harga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pembelian produk Bakpia Juwara Satoe.

5. Nilai koefesien determinasi (R^2) kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga sebesar senilai 0,493 menunjukkan bahwa 49,3% variasi dalam variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model. Tetapi, ada 50,7% variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model ini dan mungkin disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Hasil penelitian ini, membuktikan secara simultan bahwa ketiga variabel (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga) berpengaruh terhadap kepuasan pembelian produk Bakpia Juwara Satoe.

- b). Hasil penelitian ini, membuktikan secara parsial bahwa variabel Kualitas Produk (X_1), berpengaruh terhadap Kepuasan Pembelian (Y).

- c). Hasil penelitian ini, membuktikan secara parsial bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) dan Harga (X_3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pembelian (Y).

- d). Hasil penelitian ini, membuktikan secara parsial variabel yang memiliki nilai signifikansi paling tinggi atau yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pembelian yaitu Kualitas Produk.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang penulis dapat diberikan kepada Bakpia Juwara Satoe :

1. Bagi Perusahaan
 - a) Perusahaan harus terus mempertahankan standar kualitas produk yang tinggi, terutama dalam hal daya tahan produk seperti yang ditemukan dalam penelitian ini. Perbaikan terus-menerus dapat dilakukan untuk memenuhi harapan konsumen yang menginginkan produk yang awet dan berkualitas.
 - b) Perusahaan perlu memperkuat pelatihan dan pengembangan karyawan untuk memberikan layanan yang ramah, efektif, dan responsif. Kualitas

pelayanan yang lebih baik akan membuat pengalaman pelanggan lebih baik dan lebih puas.

- c) Membuat dan merancang strategi penetapan harga yang lebih berfokus pada nilai yang diberikan kepada konsumen akan mendukung persepsi nilai produk dan meningkatkan daya tarik konsumen. Dengan menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas produk dan bersaing di pasar, konsumen akan mendapatkan produk yang lebih menarik.
- d) Memanfaatkan temuan dari penelitian ini sebagai panduan untuk pengambilan keputusan strategis. Perusahaan dapat menggunakan data dan analisis untuk mengidentifikasi area-area perbaikan yang perlu diprioritaskan guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2. Bagi penelitian selanjutnya

- a) Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang hal-hal yang memengaruhi kepuasan pembelian, langkah baiknya menambahkan faktor tambahan seperti faktor lingkungan, citra merek, dan preferensi pelanggan lainnya.
- b) Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dari pelanggan, perbaiki metodologi penelitian dengan menggunakan metode kualitatif seperti wawancara mendalam atau diskusi fokus grup.
- c) Melakukan perbandingan antara merek-merek lain dalam industri yang serupa untuk mengevaluasi bagaimana variabel-variabel tertentu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Serta melakukan analisis jangka panjang terhadap perkembangan kepuasan pelanggan serta dampak dari variabel-variabel kunci untuk memahami bagaimana preferensi konsumen berkembang dan dinamika pasar berubah seiring waktu.