

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan data yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba kota kupang.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba kota kupang.

1.2 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini yaitu dapat menjadi empiris yang menjelaskan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, sehingga hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kepentingan ilmuwan yang kemudian dapat menjadikan sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah:

Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba kota kupang. Hal ini menunjukkan hasil penelitian ini sejalan dan mendukung teori yang disampaikan oleh peneliti, dimana teori menyatakan bahwa secara teoritis hasil penelitian selaras dengan teori yang dilakukan adalah produk yang mempunyai kondisi yang baik akan memuaskan konsumen, begitu jika sebaliknya jika produk dalam kondisi buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pada konsumen. Semakin

tinggi kualitas produk, maka kepuasan konsumen akan tinggi pula (Kotler dan Amstrong, 2015:283). Hasil penelitian saya mendukung teori yang disampaikan oleh ahli tersebut.

Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Queen Roti Liliba kota kupang. Hal ini menunjukkan ini menunjukkan hasil penelitian ini sejalan dengan dan mendukung teori yang disampaikan oleh peneliti, yang digunakan adalah salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan. (Irawan, 2011:203).

1.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa masukan sebagai berikut:

1. Berdasarkan indikator analisis pendahuluan dari indikator empirik kualitas produk diketahui nilai setiap pernyataan, pernyataan pertama Saya tertarik dengan bentuk yang ada pada produk Roti sehingga menambah nilai estetika dengan nilai indeks 60,9 dan pernyataan Penyesuaian produk roti yang di tawarkan sesuai dengan kebutuhan dengan nilai indeks 73 dan pernyataan Tingkat kesesuaian produk roti dapat memenuhi spesifikasi yang bisa saya ajukan dengan nilai indeks 72,8 dan pernyataan Produk roti yang saya konsumsi bisa disimpan lama ketika saya membeli dalam jumlah yang banyak dengan nilai indeks 71,7 dan pernyataan Rasa pada produk roti memberikan daya tarik beli bagi saya dengan nilai indeks 78,4. Dengan demikian dapat

disarankan bahwa kualitas produk pada Queen Roti Liliba Kota kupang perlu dipertahankan.

2. Berdasarkan indikator analisis pendahuluan dari indikator empirik kualitas pelayanan diketahui nilai setiap pernyataan, pernyataan pertama Pelayanan yang diberikan ke pada saya sangat reliabilitas dengan nilai indeks 65,7 dan pernyataan Tanggapan yang dilakukan terhadap keluhan yang saya hadapi sangat baik dan cepat dengan nilai indeks 66,2 dan pernyataan Jaminan pelayanan yang diberikan oleh Queen Roti sangat diandalkan dengan nilai indeks 76,7 dan pernyataan Rasa empati pelayanan yang diberikan kepada saya sangat baik dengan nilai indeks 76,6 dan pernyataan Perwujudan layanan yang dirasakan oleh saya sangat baik dengan nilai indeks 76,6. Dengan demikian dapat disarankan bahwa kualitas pelayanan pada Queen Roti Liliba Kota kupang perlu dipertahankan.
3. Berdasarkan indikator analisis pendahuluan dari indikator empirik kepuasan konsumen diketahui nilai setiap pernyataan, pernyataan pertama Saya akan membeli kembali produk roti yang ada di Queen Roti Liliba dengan nilai indeks 75,5 dan pernyataan Saya merasa dipenuhi segala kebutuhan yang ada di Queen Roti Liliba dengan nilai indeks 71,7 dan pernyataan Harapan saya dapat menjaga kualitas produk roti dan kualitas pelayanan yang ada di Queen Roti dengan nilai indeks 78,3. Dengan demikian diketahui nilai indeks untuk kepuasan konsumen jika dirangkum dari X1 dan X2 maka nilai semua diatas rata-rata. Dengan demikian Queen Roti Liliba Kota kupang perlu mempertahankan kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga konsumen

merasa puas untuk membeli roti pada Queen Roti Liliba kota kupang.