

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk persamaan regresi linier berganda hubungan antara Kualitas Produk, Jaminan Retur, Ketersediaan Produk terhadap Kepuasan Konsumen, adalah $Y = -3,268 + 0,283 X_1 + 0,554 X_2 + 0,320 X_3$, yang menjelaskan bahwa:
 - a. Nilai konstanta pada persamaan diatas sebesar -3268 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai 0, maka nilai Kepuasan Konsumen sebesar -3268.
 - b. Nilai koefisien regresi Kualitas Produk (X_1) sebesar 0,283 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik Kualitas Produk, maka Kepuasan Konsumen akan semakin meningkat.
 - c. Nilai koefisien regresi Jaminan Retur (X_2) sebesar 0,554 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik Jaminan Retur, maka Kepuasan Konsumen akan semakin meningkat.
 - d. Nilai koefisien regresi Ketersediaan Produk (X_3) sebesar 0,320 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik Ketersediaan Produk, maka Kepuasan Konsumen akan semakin meningkat.

2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini di buktikan dengan nilai $t_{hitung} 4,295 > t_{tabel} 2,011$ dan nilai signifikansi $0,000 < \text{nilai } \alpha \text{ (alpha) sebesar } 0,05$. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sehingga H1 **diterima**.
3. Jaminan Retur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini di buktikan dengan nilai $t_{hitung} 6,656 > t_{tabel} 2,011$ dan nilai signifikansi $0,000 < \text{nilai } \alpha \text{ (alpha) sebesar } 0,05$. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan jaminan Retur berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, sehingga H2 **diterima**.
4. Ketersediaan Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini di buktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,556 > t_{tabel} 2,011$ dan nilai signifikansi $0,014 < \text{nilai } \alpha \text{ (alpha) sebesar } 0,05$. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan Ketersediaan Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, sehingga H3 **diterima**.
5. Uji F diperoleh tingkat $F_{hitung} 46,675 > F_{tabel} 2,40$ dengan nilai signifikansi $0,000^a$ sehingga Kualitas Produk (X_1), Jaminan Retur (X_2), Ketersediaan Produk (X_3) secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), sehingga H4 **diterima**.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis pembahasan dan berbagai kesimpulan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, pada CV. Agung Mandiri Semarang harus memfokuskan pada ke 3 variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Produk (X_1), Jaminan Retur (X_2), Ketersediaan Produk (X_3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Perusahaan CV. Agung Mandiri Semarang perlu lebih banyak bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan mainan jenis baru sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah konsumen dan bisa menjadi kepercayaan para konsumen. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel diluar variabel dalam penelitian ini supaya lebih baik lagi untuk penelitian selanjutnya.