

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada komunitas GRIDS dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, yang dibuktikan dari hasil uji – t harga terhadap kepuasan konsumen sebesar (-0,370) dengan sig. 0,713 lebih besar ($>$) 0,05 sehingga menolak, hipotesis yang menyatakan tidak berpengaruh secara signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada komunitas GSX Rider Independet Semarang.
2. Kualitas produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 2.813 dengan sig. 0,007 lebih kecil ($<$) 0,05 sehingga menerima hipotesis, yang menyatakan berpengaruh secara signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan semakin tinggi kualitas produk maka akan semakin meningkatnya kepuasan konsumen pada komunitas GSX Rider Independent Semarang.
3. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, Hasil uji – t kualitas pelayanan terhadap kepuasan

konsumen sebesar 14,747 dengan sig. 0,000 lebih kecil ($<$) 0,05 sehingga menerima hipotesis, yang menyatakan berpengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan semakin tinggi kualitas pelayanannya maka akan semakin meningkat kepuasan konsumen pada komunitas GSX Rider Independent Semarang.

4. Harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terbukti secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga semakin terjangkau harga, meningkatnya kualitas produk dan kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatnya kepuasan konsumen pada komunitas GSX Rider Independent Semarang.

Dan pada pengujian hipotesis yang lebih baik digunakan yaitu menggunakan uji – F karena dapat melihat pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara simultan. Dengan demikian maka harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara simultan.

5.2. Saran

Saran yang bisa disampaikan berdasarkan dari hasil penelitian yang didapat, adalah sebagai berikut :

1. Saran bagi perusahaan

Bagi perusahaan peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Pada variabel harga menunjukkan bahwa persentase terendah adalah daya saing. Hal ini menunjukkan bahwa untuk harga belum bisa bersaing dengan kompetitornya, ini dikarenakan motor suzuki GSX 150 masih nginduk dengan indosun, jadi untuk operasional produksi produk belum maksimal. Kedepan perusahaan harus mempersiapkan perencanaan dan aksi yang matang serta diikuti inovasi.
- b. Pada variabel kualitas produk menunjukkan bahwa persentase terendah adalah kesesuaian spesifikasi dan daya tahan maka konsumen akan memikirkan ulang terkait kesesuaian dan daya tahan untuk menggunakan motor GSX 150. Dalam hal kualitas produk dapat dilakukan dengan meningkatkan penerimaan keluhan konsumen dan menjamin perbaikan secara keseluruhan, ini dilakukan agar konsumen tidak ragu membeli GSX 150.
- c. Pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan persentase terendah adalah jaminan, maka konsumen akan memikirkan secara matang saat menggunakan GSX 150 untuk jangka Panjang kedepan. Dalam hal kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan penjaminan produk GSX 150 berupa siap melayani kendala konsumen 24 jam.

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Menambah variabel penelitian lain seperti kepercayaan konsumen terhadap brand, yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
- b. Mengambil obyek penelitian lain sehingga hasil penelitian dapat menjadi perbandingan dengan penelitian yang dilakukan ini.

