

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh sebagai hasil dari pengolahan data pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen PT. Multi Jaya Gemilang adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika harga yang diterapkan sesuai maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
2. Kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti meningkatnya kualitas produk, menyebabkan kepuasan konsumen menurun dengan demikian maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai hal ini.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti dengan meningkatnya kualitas layanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang ada maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

Bagi Perusahaan PT. Multi Jaya Gemilang

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kesesuaian harga, dan kualitas layanan. Maka dari itu dalam upaya menciptakan kepuasan konsumen harus diiringi dengan kesesuaian harga,





dan kualitas layanan. Meskipun pengaruh kualitas produk tidak berpengaruh positif, akan tetapi kualitas produk harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada harga, kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen. Pada penelitian selanjutnya, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, karena adanya pengaruh negatif. dan diharapkan dapat menambahkan variabel loyalitas untuk mengetahui seberapa besar kemungkinan konsumen akan terus menggunakan jasa percetakan, atau membeli produk dari PT. Multi Jaya Gemilang, sehingga penelitian dapat menjadi lengkap dan dapat menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.