

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan pembahasan dan analisis, maka selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H1 yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bekasi Utara, yang mana ditunjukkan dengan hasil t-hitung sebesar 5,524 > 1.98197 t-tabel dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dari itu kualitas produk memiliki pengaruh bagi konsumen dalam memilih produk yang akan dibeli serta ketersediaan produk yang ada di aplikasi *Go-Food* ini. Hal ini menunjukkan bahawa Kualitas produk ini tentu harus diperhatikan agar penjualan dari suatu produk meningkat di dalam aplikasi *Go-Food* tersebut.
2. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H2 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bekasi Utara, yang mana ditunjukkan dengan hasil t-hitung sebesar 6,427 > 1.98197 t-tabel dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan diperlukan adanya suatu kegiatan yang mempermudah aktivitas. Kualitas layanan ini juga harus ditingkatkan serta menjadi hal yang terpenting dalam mempertahankan konsumennya dengan cara memenuhi keinginan serta kebutuhan dari konsumen yang ingin memesan makanan di aplikasi *Go-Food* sesuai dengan pesanan agar tercapainya sebuah harapan dan kepuasan tersendiri dari konsumen.
3. Dari hasil uji f H3 yang menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang mana uji f menunjukkan f- hitung 82,067 > 3,08 f-tabel dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan dan kualitas layanan yang juga perlu diperhatikan dalam hal memesan makanan yang tersedia serta sesuai dengan pesanan maka tercapainya kepuasan konsumen tersebut.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa masukan yang bermanfaat untuk aplikasi *Go-Food*. dalam menentukan kebijakan Instansi yang berkaitan dengan kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen dimasa yang akan datang yakni sebagai berikut :

1. Untuk kualitas produk dalam hasil kuesioner pada pernyataan nomor 5 merupakan skor yang terendah. Menurut saran penulis, aplikasi *Go-Food* ini masih jarang sekali menemukan makanan/minuman yang saya cari sesuai dengan konsumen inginkan. Hendaknya pihak *Go-Food* haruslah memperbanyak menu makanan/minuman yang saya cari agar konsumen dapat menemukan makanan/minuman yang diinginkan agar tidak terjadinya penurunan pada kepuasan konsumen di aplikasi *Go-Food*.
2. Untuk kualitas layanan dalam hasil kuesioner pada pernyataan nomor 5 merupakan skor yang terendah. Menurut saran penulis, pada driver *Go-Food* tidak ramah jika menerima keluhan konsumen. Maka hal tersebut Pihak *Go-Food* harus lebih melakukan pembinaan terhadap para drivernya dengan memberikan pelayanan yang lebih terhadap konsumen.
3. Untuk kepuasan konsumen dalam mengantisipasi rating yang rendah. Menurut saran penulis, maka penjual perlu memperhatikan layanan pemesanan makanan yang sesuai dengan konsumen yang inginkan dan mengantisipasi review yang buruk maka perlu adanya strategi agar konsumen tidak memberikan rating yang rendah seperti : Memberikan diskon dan memberikan voucher kepada konsumen tersebut.
4. Bagi peneliti Selanjutnya diharapkan agar dapat menambah variabel lain yang tidak disertakan pada penelitian ini lain seperti loyalitas pelanggan, persepsi harga, keputusan pembelian, dan sebagainya. Yang tidak keikutsertakan pada penelitian ini sehingga diperoleh hasil penelitian yang menyeluruh terkait dengan Kepuasan Konsumen.