

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara. Responden pada penelitian ini yaitu konsumen pengguna pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara yang berjumlah 100 konsumen. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, maka peneliti dapat membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk pompa air Shimizu dapat meningkatkan kepuasan konsumen pengguna pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara.
2. Kualitas pelayanan toko penjual pompa air Shimizu mampu meningkatkan kepuasan konsumen pengguna pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara
3. Kualitas produk pompa air Shimizu dan kualitas pelayanan toko penjual pompa air Shimizu dapat meningkatkan kepuasan konsumen pengguna pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara.

#### **5.2 Implikasi Manajerial**

Setelah melakukan analisis data dan pengamatan terhadap semua keterbatasan yang ada, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Pengguna Pompa Air Shimizu
  - a. Diharapkan pengguna pompa air Shimizu terus memperhatikan *features* (fitur) yang memiliki nilai tertinggi dengan pernyataan kuesioner “Saya memakai pompa air Shimizu karena fungsi produknya yang baik” pada penelitian ini dari kualitas produk pompa air Shimizu yang akan digunakan agar produk pompa air dapat berfungsi sesuai dengan sebagaimana mestinya sehingga sebagai konsumen akan merasa puas terhadap produk pompa air Shimizu.
  - b. Diharapkan pengguna pompa air Shimizu juga dapat terus memperhatikan kualitas pelayanan toko penjual pompa air Shimizu

seperti keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) yang memiliki nilai tertinggi pada penelitian ini, sehingga sebagai konsumen pengguna pompa air Shimizu akan merasa puas terhadap pelayanan toko yang diberikan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan mampu memberikan masukan, pengetahuan dan pemahaman mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna pompa air Shimizu di wilayah Tambun Utara.

