BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian ini dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk dan layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis menarik kesimmpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan Uji T variabel Kualitas Produk (X1) nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dan nilai signifikansi juga lebih besar dari taraf signifikansi. Dengan demikian Ha diterima dan Ho ditolak, yang artinya variabel Kualitas Produk (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pengguna Laptop ASUS.
2. Dari hasil perhitungan Uji T variabel Layanan Purna Jual (X2) nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai signifikansi juga lebih kecil dari taraf signifikansi. Dengan demikian Ho diterima dan Ha ditolak, yang artinya variabel Layanan Purna Jual (X2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pengguna Laptop ASUS.
3. Dari hasil perhitungan secara simultan pada uji F nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi, yang artinya Kualitas Produk (X1) dan Layanan Purna Jual (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pengguna Laptop ASUS.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisa data yang telah di uji menggunakan regresi berganda, maka dapat dipastikan bahwa Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna laptop ASUS. Adapun implikasi manajerial yang diterapkan oleh ASUSTek Computer Inc. adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian ditemukan secara parsial ditemukan bahwa variabel Kualitas Produk berpangaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan untuk variabel Layanan Purna Jual tidak memberikan pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka dari itu dari penelitian ini dapat dibuktikan bahwa dengan memberikan Kualitas Produk yang baik maka akan menarik banyak peminat dari para calon konsumen untuk membeli dan menggunakan produk laptop ASUS dan jumlah pengguna laptop ASUS yang puas akan meningkat.
2. Pihak dari ASUSTeK Inc. sebaiknya memberikan Layanan Purna Jual yang lebih baik lagi terhadap para calon konsumen agar meningkatkan jumlah penjualan produk laptop ASUS.
3. Berdasarkan penelitian ini jika pihak ASUSTeK Inc. meningkatkan strategi Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual semakin baik lagi, akan memberikan dampak yang positif untuk peningkatan minat dari para calon konsumen yang menggunakan produk laptop ASUS.