

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dengan perolehan data yang sudah di analisis menggunakan program spss 29 dan pemaparan perihal pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Link Pasipik Indonusa, dapat diuraikan kesimpulannya sebagai berikut:

1. Hasil secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Link Pasipik Indonusa.
2. Hasil secara parsial variabel Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Link Pasipik Indonusa.
3. Perolehan hasil pengujian secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Link Pasipik Indonusa, sisanya dipengaruhi oleh faktor variabel lainnya seperti Harga, Citra Merek, dan Promosi.

5.2 Implikasi Manajerial

Sesuai hasil ringkasan yang sudah diuraikan sebelumnya, sehingga bisa memberikan masukan atau saran terhadap PT. Link Pasipik Indonusa yang sehubungan dengan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan, diantaranya:

1. Untuk Penulis

Dari penelitian ini diharapkan bisa menambah variabel lainnya yang tak diteliti pada penelitian ini, namun masih berkaitan pada kepuasan pelanggan dan menambah variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi harga, citra merek, promosi serta dapat menambah wawasan atau pengetahuan dalam menerapkan ke dunia nyata manajemen pemasaran, terutama perihal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Untuk Universitas

Dapat memberi informasi untuk yang lain agar menjalankan penelitian lebih lanjut dan dapat menjadi sumber informasi perbandingan dengan penelitian lainnya.

3. Bagi Perusahaan

Dapat berfungsi menjadi sumber informasi dan bimbingan atau saran bagi PT. Link Pasipik Indonesia, yaitu:

- a. Terkait dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan PT. Link Pasipik Indonusa perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Terdapat 1 (satu) butir pernyataan dibawah rata-rata, yaitu “Karyawan PT. Link Pasipik Indonusa memberikan informasi yang jelas”. Hal ini dikarenakan karyawan PT. Link Pasipik Indonusa memberikan pelayanan informasi yang kurang tepat, sehingga pelanggan merasa kurang puas dan ingin pihak PT. Link Pasipik Indonusa untuk dapat memastikan kembali

informasi yang disampaikan dengan tepat dan actual sehingga tidak terjadi hambatan dalam pelayanannya.

- b. Terkait dengan Kualitas Produk yang ditawarkan PT. Link Pasipik Indonusa perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Terdapat 1 (satu) butir pernyataan dibawah rata-rata, yaitu “Produk yang dibuat oleh PT. Link Pasipik Indonusa tepat waktu sesuai harapan pelanggan”. Oleh karena itu pihak pimpinan PT. Link Pasipik Indonusa disarankan untuk mengevaluasi pembuatan produk agar efisien dan tepat waktu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
- c. Terkait dengan Kepuasan Pelanggan yang diberikan oleh PT. Link Pasipik Indonusa perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Terdapat 1 (satu) butir pernyataan dibawah rata-rata, yaitu “Pelanggan puas dengan pelayanan PT. Link Pasipik Indonusa secara keseluruhan”. Hal ini dapat dijadikan sebuah acuan bagi perusahaan agar dapat mengevaluasi dan berinovasi dalam memberikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Mulai dari menyediakan pelayanan yang cepat, memberikan edukasi serta arahan kepada pelanggan yang ingin menggunakan jasa di perusahaan, dan memberikan produk dengan kualitas yang tinggi.