

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh penulis pada bagian Bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT. Tirta Akatsuki Solaris, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tirta Akatsuki Solaris, dikarenakan kebutuhan yang di cari pelanggan selalu sesuai.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa menunjukkan bahwa variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tirta Akatsuki Solaris dikarenakan kualitas produk yang tersedia di solaris lebih bagus dari pada toko ikan *import* lain.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tirta Akatsuki Solaris. Pengaruh yang signifikan disebabkan oleh baiknya hubungan yang terjalin antara perusahaan PT. Tirta Akatsuki Solaris dengan pelanggan.

kedua variabel ini berpengaruh simultan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tirta Akatsuki Solaris.

B. Saran

Berdasarkan hasil perbandingan antara dengan penelitian terdahulu menurut Haryadi (2020) dan Herdiany (2023), perbandingan penelitian dengan Haryadi (2020) bahwa hasil penelitian menunjukkan *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,426 atau 42.6% dengan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berkontribusi menentukan variabel kepuasan konsumen pada pelanggan pedagang ikan di pasar kerato, hasil penelitian lebih tinggi sedikit dibandingkan dengan penelitian ini, hal tersebut dikarenakan adanya perbedaan objek penyebaran, seperti lokasi.

Perbandingan hasil penelitian dengan penelitian menurut Herdiany (2023) Berdasarkan *R Square* (R^2) sebesar 71,2%, hal tersebut menunjukkan bahwa penelitian terdahulu lebih besar dari hasil penelitian ini, dikarenakan adanya penambahan variabel seperti variabel lokasi dan harga, dan ditiadakannya variabel kualitas produk.

1. Bagi perusahaan

- a. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dengan membuat peraturan mengenai pelayanan prima
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan skill karyawan yang sebelumnya pelatihan hanya berfokus pada pengenalan produk saja

- c. Menerapkan budaya perusahaan dengan motto sigap, cepat, tepat, respon ramah, dan sopan.
 - d. Membuat event hari kebersihan 1 hari/minggu agar Kondisi farm/kantor tertata rapi dan bersih
 - e. Meningkatkan kualitas daya tahan produk dengan melakukan riset
 - f. Memberikan informasi kepada pelanggan dengan akurat mengenai daya tahan produk
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel penelitian untuk menghasilkan Hasil *adjusted R Square* yang lebih besar dengan variabel lainnya seperti yang dilakukan oleh Herdiany (2023) dengan menambah variabel Lokasi, harga.

Peneliti selanjutnya dapat menambah sample penelitian atau mengganti subjek penelitian, dimana pada penelitian ini subjek penelitian hanya berfokus pada pelanggan Solaris Koi, diharapkan pula peneliti selanjutnya dapat memberikan kebaharuan dalam hal penggunaan *referensi text book*, jurnal atau artikel lain yang berkaitan