



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan, simpulan yang dapat diajukan adalah:

- a. Hipotesis pertama yang diajukan bahwa diduga kualitas produk dan kualitas layanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk pakan ayam petelur merek Charoen Pokphand di Jember, terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan dari hasil $F_{test} = 37.626 > F_{tabel} = 3,59$. Jadi H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas layanan secara serempak terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Hipotesis kedua yang diajukan bahwa diduga variabel bebas kualitas produk yang mempunyai berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan, juga terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial dengan menggunakan uji t dimana $t_{hitung} X_1$ (kualitas produk) lebih besar daripada $t_{hitung} X_2$ (kualitas layanan), yaitu $t_{hitung} X_1 = 3.453$ sedangkan untuk $t_{hitung} X_2 = 2.801$. Selain itu melalui analisis koefisien korelasi parsial dapat ditunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi parsial variabel bebas kualitas produk dengan kepuasan pelanggan (r_{x_1y}) lebih besar dibandingkan nilai koefisien korelasi parsial variabel bebas kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan (r_{x_2y}), yaitu $r_{x_1y} = 0,642$ sedangkan untuk r_{x_2y} hanya sebesar 0.562.

5.2. Saran

Secara umum responden memberikan tanggapan baik pada variabel kualitas produk dan kualitas layanan. Namun dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan diajukan saran-saran sebagai berikut:

- a. Manajemen produk pakan ayam petelur Charoen Pokphand sebaiknya lebih berkonsentrasi dalam upaya meningkatkan kualitas produk, karena kualitas produk lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas produk dapat dilakukan dengan meningkatkan aktivitas *quality control*, terutama dalam perbaikan daya tahan kemasan yang mempunyai nilai paling rendah dalam kuisioner. Selain itu juga penggunaan bahan baku yang lebih baik, dan perlu dilakukan kegiatan penelitian dan pengembangan (*research and development*) yang terus-menerus. Terutama dalam upaya menghasilkan pakan ayam petelur yang mampu meningkatkan produktivitas dan kesehatan ayam petelur. Produktivitas dan kesehatan ayam petelur merupakan faktor yang paling diharapkan oleh para peternak.
- b. Pihak perusahaan juga harus memperhatikan kualitas layanan, karena kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Terutama layanan dalam bentuk penyelesaian yang diberikan PT. Charoen Pokhpand atas masalah yang timbul serta tanggapan karyawan PT. Charoen Pokhpand atas keluhan pelanggan. Sebagaimana diketahui pelanggan pakan ayam petelur adalah pelanggan industri yang membutuhkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini perlu ditingkatkan segera agar pelanggan tidak merasa diabaikan oleh perusahaan dan akhirnya mencoba

merek lain. Bila pelanggan sudah mencoba merek lain adalah suatu peringatan (*warning*) bagi perusahaan, karena pelanggan dapat meninggalkan perusahaan. Oleh karena itu, upaya simultan perlu dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas layanan.





DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- ✓Arcana, Nyoman., 1996, **Pengantar Statistika II untuk Ekonomi**, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Surabaya.
- ✓Blumberg, Donald F., 1991, **Managing Service As A Strategic Profit Center**, Mc. Graw-Hill Inc,USA.
- Bovee, Courtland L., Michael J. Houston., dan J. V. Thill, 1995, **Marketing (Second Edition)**, Mc Graw-Hill Inc,USA.
- Dutka, Alan., 1994, **A Complete Guide to Research, Planning, and Implementation**, NTC Business Book, Lincoln Wood, Illinois, USA.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell., dan Paul W. Miniard (Alih Bahasa: FX. Budiyanto), 1995, **Perilaku Konsumen**, Jilid II (Edisi Keenam), Penerbit Bina Rupa Aksara, Jakarta Barat.
- ✓Evans, J. R., and B. Berman, 1992, **Principal of Marketing (Third Edition)**, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- ✓Hakim, Abdul., 2000, **Statistik Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis**, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.
- ✓Kotler, Philip., dan Gary Armstrong (Alih Bahasa: Alexander Sindoro), 1997, **Dasar-Dasar Pemasaran**, Jilid I, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- , 1997, **Dasar-Dasar Pemasaran**, Jilid II, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Lambert, Douglas M., and James R. Stock, 1982, **Strategic Physical Distribution Management**, Irwin Inc.,Illinois.
- Lovelock, C. H., 1991, **Service Marketing (Second Edition)**, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Mariana Wijaya., 1998, **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Fran's Bakery Jalan Raya Gubeng Surabaya**, skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Surabaya.
- Mowen, J. C., 1995, **Consumer Behavior (International Edition)**, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

✓Stanton, William J., Michael J. Etzel., and Bruce J. Walker, 1991, **Fundamental of Marketing, (Ninth Edition)**, Mc Graw-Hill, Inc, USA.

✓Tjiptono, F., 1997, **Strategi Pemasaran**, Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Universitas Katolik Widya Mandala, 2001, **Pedoman Umum Penulisan Skripsi**, Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.

✓Zeithaml, Valerie. A., A. Parasuraman., and Leonard L. Berry, 1990, **Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation**, Mc Graw-Hill, Inc, New York.

