

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan dan melihat rumusan masalah pada penelitian ini, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut,

1. Variabel kualitas produk (X1) memiliki skor terendah sebesar 8 dan skor tertinggi sebesar 40 dari batas skor maksimal yaitu sebesar 40. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 147 responden, memperoleh nilai rata-rata sebesar 33,38 dengan standar deviasinya sebesar 3,595. Mengacu pada pedoman pengkategorisasian nilai mean tersebut berada pada kategori skor $M-(0,5.SD) < X < M+(0,5.SD) = 35,79 \leq X < 37,71$ sehingga termasuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk tergolong “cukup baik”.
2. Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki skor terendah sebesar 7 dan skor tertinggi sebesar 35 dari batas skor maksimal yaitu sebesar 35. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 147 responden, memperoleh nilai rata-rata sebesar 29,03 dengan standar deviasinya sebesar 3,189. Mengacu pada pedoman pengkategorisasian nilai mean tersebut berada pada kategori skor $M-(0,5.SD) < X < M+(0,5.SD) = 32,30 \leq X < 33,95$ sehingga termasuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada *ZID Digital Printing* Desa

Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk tergolong “cukup baik”.

3. Variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki skor terendah sebesar 9 dan skor tertinggi sebesar 45 dari batas skor maksimal yaitu sebesar 45. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 147 responden, memperoleh nilai rata-rata sebesar 38,08 dengan standar deviasinya sebesar 4,203. Mengacu pada pengkategorisasian nilai mean tersebut berada pada skor $39,95 \leq X < 41,98$ sehingga termasuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan kepuasan pelanggan *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk tergolong “cukup puas”.
4. Uji hipotesis pertama dengan menggunakan uji t, variabel kualitas produk (X1) dan kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai signifikasi sebesar 0,003 yang menunjukkan bahwa nilai signifikasi tersebut kurang dari 0,05 dan diperoleh nilai t hitung sebesar 3,032 dan t tabel sebesar 1,656. Hal ini berarti bahwa t hitung ($3,032$) \geq t tabel ($1,656$) maka dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.
5. Uji hipotesis kedua dengan menggunakan uji t, variabel kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai signifikasi sebesar $<0,001$ yang menunjukkan bahwa nilai signifikasi tersebut kurang dari 0,05 dan diperoleh nilai t hitung sebesar 7,187 dan t tabel sebesar 1,656.

Hal ini berarti bahwa t hitung (7,187) > t tabel (1,656) maka dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejosso Kabupaten Nganjuk.

6. Uji hipotesis ketiga, berdasarkan uji signifikansi atau uji F, diperoleh F hitung sebesar 140,806 dan F tabel sebesar 3,022. Hal ini berarti bahwa F hitung (79,066) \geq F tabel (3,06) maka dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejosso Kabupaten Nganjuk.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang sudah dipaparkan, maka peneliti ingin mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan, diantaranya:

1. Bagi *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejosso Kabupaten Nganjuk

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik sedangkan kepuasan pelanggan juga termasuk dalam kategori cukup puas. Oleh karena itu, *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejosso Kabupaten Nganjuk

disarankan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui faktor lainnya seperti harga, promosi dan lainnya dengan begitu akan tercipta kepuasan pelanggan yang tinggi dan diharapkan mampu meningkatkan jumlah pelanggan baru sehingga mampu meningkatkan loyalitas pelanggan ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada penelitian selanjutnya bisa mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, misalnya harga, biaya atau emosional. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa menggunakan metode lain untuk bisa lebih menyempurnakan penelitian.