

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan menguji pengaruh kualitas produk dan harga secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Gorden Purwanti, dengan menggunakan 137 responden sebagai sampel. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 1,948 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 ($< 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.

2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel harga memiliki nilai t hitung sebesar 4,198 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.

3. Pengaruh Simultan (Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan)

Hasil Uji F menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai R Square yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) sebesar 59.3% menunjukkan bahwa variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan

oleh variabilitas kualitas produk dan harga, sementara sisanya (40.7%) dijelaskan oleh variabel lain seperti lokasi, promosi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Usaha Gorden Purwanti

Diharapkan usaha Gorden Purwanti dapat memperatahankan atau meningkatkan standar kualitas produk dan strategi penetapan harga berbasis nilai (*value based pricing*) yang telah berhasil menciptakan kepuasan yang tinggi. Prioritaskan investasi pada bahan baku berkualitas, kontrol kerapian jahitan, dan layanan purna jual yang cepat untuk memastikan kedua variabel independen ini terus menjadi keunggulan kompetitif.

2. Bagi Pelanggan

Pelanggan disarankan untuk menjadikan kualitas produk (daya tahan, bahan, dan presisi ukuran) dan kewajaran harga sebagai pertimbangan utama saat memilih produk gorden. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bahwa usaha Gorden Purwanti adalah penyedia produk yang terbukti mampu memberikan value tinggi dan menjamin kepuasan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada variabel yang digunakan. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, *Word of mouth* (promosi dari mulut ke mulut), atau *brand image*

(citra merek) yang diduga kuat juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penggunaan metode analisis yang lebih kompleks seperti SEM (*Structural Equation Modeling*) dapat memberikan hasil yang lebih mendalam mengenai hubungan antar variabel.