

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bagian Bab IV mengenai pengaruh fasilitas, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor, dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor dapat dilakukan dengan meningkatkan fasilitas dengan cara menambah fasilitas yang belum ada dan memperbaiki fasilitas yang dirasa sudah kurang layak menjadi sesuai yang diharapkan pelanggan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel harga terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor, dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor dapat dilakukan dengan cara menawarkan harga yang terjangkau, memberikan promo-promo yang menarik, serta memberikan kemudahan dalam pembayaran.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor, dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas produk dengan cara kontrol kualitas untuk semua produk bahan bangunan yang dijual, melakukan tinjauan untuk pemasok produk.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas, harga, dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan ataupun bahan pertimbangan bagi Depo Bangunan Cabang Bogor. Ada beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan, antara lain:

- a. Pada fasilitas, salah satu hal penting yang perlu diperhatikan yaitu fasilitas pendukung, karena eksistensi fasilitas utama tidaklah lengkap tanpa tersedianya fasilitas pendukung. Mengenai hal

tersebut sebagian pelanggan menilai bahwa fasilitas pendukung yang disediakan Depo Bangunan Cabang Bogor dianggap kurang. Misalnya mushola yang masih tergolong kecil/sempit dan diharapkan dapat diperluas. Maka dari itu, perusahaan perlu melakukan perbaikan terhadap fasilitas pendukung untuk kemudahan serta kenyamanan pelanggan.

- b. Pada harga, salah satu hal penting yang perlu diperhatikan yaitu mengenai keterjangkauan harga. Berkaitan dengan hal tersebut, harga yang ditawarkan Depo Bangunan Cabang Bogor nyatanya dianggap belum dapat dijangkau oleh semua kalangan. Maka dari itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi pada harga khususnya mengenai keterjangkauan harga. Perusahaan dapat menjual produk bahan bangunan dengan beberapa jenis dalam satu merek, tingkatan grade yang berbeda, dan harganya pun berbeda dari termurah sampai termahal.
- c. Kualitas produk dianggap sangat penting karena dalam implementasinya mampu meningkatkan reputasi perusahaan. Dengan demikian, hal yang perlu diperhatikan yaitu mengenai daya tahan produk karena pelanggan tentunya menyukai produk yang awet jika dipakai atau tahan lama. Namun, pada kenyataannya sebagian pelanggan justru menilai daya tahan produk yang dijual Depo Bangunan Cabang Bogor masih

dianggap kurang, sehingga hal tersebut perlu disematkan untuk menjadi bahan evaluasi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian dan dapat mengembangkan penelitian ini dengan objek yang berbeda serta dengan pernyataan yang berbeda pula. Selain itu, diharapkan dapat menggunakan lebih banyak lagi aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain dari fasilitas, harga, dan kualitas produk. Misalnya seperti faktor emosional, biaya atau kemudahan, dan lain sebagainya.