

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan penulis dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk Celdi Katering cukup baik, hal tersebut telah dibuktikan melalui pengolahan data dari kualitas produk yang dirasakan. Adapun dari 7 dimensi yang dijelaskan, dimensi penampilan mempunyai nilai paling tinggi, sedangkan yang mempunyai nilai paling rendah adalah dimensi *temperature* (panas/suhu).
2. Konsumen Celdi Katering secara keseluruhan tidak puas terhadap kualitas produk yang telah diberikan. Hal tersebut disebabkan karena nilai kinerja (kenyataan) yang dirasakan oleh konsumen Celdi Katering lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan (*expected*) konsumen akan kualitas produk. Adapun dari 7 dimensi yang dijelaskan, dimensi penampilan mempunyai nilai paling tinggi, sedangkan yang mempunyai nilai paling rendah adalah dimensi *texture/form/shape*.
3. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Celdi Katering. Hal ini terbukti berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS *ver. 19 for windows* di dapat nilai korelasi produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,804. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dimana data di atas menunjukkan hubungan tersebut masuk dalam kategori sangat kuat, karena nilai korelasi tersebut masuk dalam kelompok interpretasi koefisien korelasi 0,80-1,000 (Sugiyono, 2012, hlm. 231). Menurut perhitungan koefisien pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 67,7% dan sisanya 35,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Pada dasarnya kualitas produk di Celdi Katering cukup baik. Namun untuk menciptakan kepuasan konsumen, maka akan lebih baik jika perusahaan dapat melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas dari setiap produk yang akan diberikan kepada konsumen. Karena dimensi *temperature* (panas/suhu) dan *texture/form/shape* mempunyai nilai yang paling rendah, adapun saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *temperature* (panas/suhu), memperhatikan waktu penyajian makanan, menyediakan atau menambah peralatan yang bisa mendukung agar makanan memiliki suhu yang sesuai saat disajikan.
2. Untuk dimensi *texture/form/shape*, dengan cara membuat menu yang beragam diberangi dengan standar resep, mengatur tingkat kematangan makanan dengan benar, membuat standar potongan makanan yang baik dan melakukan pelatihan pada karyawan.
3. Sebagai bahan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya di Celdi Katering para peneliti dapat melakukan penelitian tidak hanya mengenai variabel yang diteliti, yakni dapat mengenai kualitas bahan baku yang digunakan, penelitian mengenai tingkat kesejahteraan pegawai yang diberikan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan motivasi para pegawai, penelitian mengenai standar resep yang digunakan untuk meningkatkan kualitas produk dari kelezatan rasa masakan yang disajikan.