

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian secara teoritis dan pengujian mengenai tingkat pengaruh *product quality*, *brand image* terhadap *customer satisfaction* benih padi inpari 33 CV Fiona Benih Mandiri disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran tingkat *product quality* benih padi inpari 33 CV Fiona Benih Mandiri berada dalam kategori tinggi. Penilaian ini dilihat dari tingkat dimensi tertinggi hingga yang terendah. Dimensi *product quality* dengan penilaian pada posisi tertinggi adalah dimensi *performance* (performa), sedangkan dimensi dengan penilaian terendah adalah dimensi *future* dan dimensi *reliability*.
2. Gambaran tingkat *brand image* benih padi inpari 33 CV Fiona Benih Mandiri berada dalam kategori cukup baik. Penilaian ini dilihat dari tingkat dimensi tertinggi hingga yang terendah. Dimensi *favourability* memiliki penilaian tertinggi, sedangkan dimensi terendah adalah dimensi *strength* dan *uniqueness*.
3. Gambaran tingkat *customer satisfaction* dalam kategori cukup baik. Penilaian ini dilihat dari tingkat dimensi tertinggi hingga yang terendah. Dimensi *perceived best* memiliki penilaian pada posisi tertinggi, sedangkan dimensi pada posisi terendah di tempati oleh *satisfaction toward value*.
4. Berdasarkan hasil penelitian, *product quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi *product quality* benih padi inpari 33 CV Fiona Benih Mandiri semakin tinggi juga *customer satisfaction*.
5. Berdasarkan hasil penelitian, *brand image* berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*.
6. Berdasarkan hasil penelitian, *product quality* dan *brand image* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk akan menimbulkan image yang baik dan merasakan kepuasan secara bersamaan.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai *product quality* dan *brand image* dalam meningkatkan *customer satisfaction* yaitu sebagai berikut:

1. *Product quality* benih padi inpari 33 CV Fiona Benih Mandiri dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas performa serta melakukan penyesuain kualitas sesuai dengan daerah masing masing. Penyesuain kualitas ini tergantung pada kontur sawahnya masing masing .
  2. *Brand Image* benih padi inpari 33 dapat ditingkatkan dengan memperhatikan aspek *favourability* dan *strenght* berkelanjutan berupa peningkatan mutu produk agar konsumen dapat merasakan suka terhadap produk tersebut dan produk tersebut memiliki kekuatan dibandingkan produk produk lain. Proses peningkatan mutu ini dinilai berfungsi akan dapat dijalankan.
  3. *Customer satisfaction* dapat ditingkatkan melalui *perceived best*, karena disaat konsumen atau para petani merasa percaya akan persepsi positif mereka terhadap produk akan meningkatkan *customer satisfaction* tersebut. Hal lainnya adalah dengan *satisfaction toward quality* ( pemberian kepuasan konsumen terhadap produk tersebut). karena disaat konsumen atau para petani merasa terpuaskan atas produk yang mereka beli tentu saja hal itu dapat meningkatkan *customer satisfaction* tersebut.
  4. Hasil penelitian menyatakan bahwa *product quality* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dalam hal ini adalah para petani. Perusahaan harus terus meningkatkan *product quality*nya, agar *customer satisfaction* dapat meningkat secara signifikan .
  5. Hasil penelitian menyatakan bahwa *brand image* berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*. Perusahaan terus harus terus membangun *brand image* dengan meningkatkan produk produk yang mereka miliki, agar *customer satisfaction* dapat meningkat secara signifikan
- Hasil penelitian menyatakan bahwa *product quality* dan *brand image* secara bersamaan berpengaruh pada *customer satisfaction*. Perusahaan harus terus meningkatkan *product quality* agar dapat terus memperbaiki *brand image* mereka, agar *customer satisfaction* pada petani dapat meningkat secara signifikan

