

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini berdasarkan pengujian secara parsial yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hal ini berdasarkan pengujian secara parsial yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan uji simultan yang dilakukan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas untuk mencapai maksud dan tujuan peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap toko kue yang berada di Kabupaten Bandung, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi toko kue yang berada di Kabupaten Bandung dalam menentukan strategi atau memajukan usaha kecilnya.

1. Toko kue yang berada di Kabupaten Bandung diharapkan lebih meningkatkan kinerja produk diantaranya dengan lebih memperhatikan kualitas kue dan menambahkan beberapa produk kue yang baru yang toko lain belum menciptakannya, maupun variasi bentuk kue dan warna kue sehingga konsumen dapat tertarik dengan kue tersebut. Selain itu toko kue pun harus memperhatikan bahan baku produksi, karena hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas rasa dan aroma kue. Sebaiknya bahan baku yang digunakan adalah bahan baku yang menggunakan system FIFO (*First in Frist out*) supaya bahan bakunya dapat terkontrol.
2. Dari segi pelayanannya toko kue di Kabupaten Bandung sebaiknya lebih memperhatikan kecepatan dalam menanggapi pesanan, keluhan pelanggan, keinginan pelanggan, penguasaan produk yang ditawarkan dan dapat menjelaskan kue yang ditawarkan kepada konsumen, hal ini dapat dilakukan dengan pemberitahuan *Product Knowledge* setiap bulannya kepada para karyawan sehingga karyawan mengetahui *product knowledge* secara *update*.
3. Sebaiknya untuk kualitasnya maupun untuk pelayanannya apabila sesuai dengan kebutuhan konsumen bahkan harus lebih dari harapan konsumen yang diinginkan. Dengan kualitas produk yang lebih baik dan terjaga juga kualitas pelayanan yang baik pula, pelanggan akan merasa puas, sehingga kepuasan konsumen tinggi, permintaan meningkat dan keuntungan perusahaan akan meningkat pula.