

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen dan pengolahan data yang penulis lakukan pada CV Nirma Aksa Tara (NAT Living) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil uji t menunjukkan bahwa $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dan memiliki signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$ yang artinya pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Variabel pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,435 atau 43,5%. Selain itu juga nilai konstanta (a) sebesar 34,662 dan nilai koefisien regresi (b) bernilai positif sebesar 0,640 sehingga memiliki persamaan regresi $Y = 34,662 + 0,640 X$.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan supaya tingkat kepuasan konsumen di CV Nirma Aksa Tara lebih meningkat lagi dan dapat memenuhi target. Adapun saran tersebut adalah :

1. Perusahaan NAT Living harus meningkatkan pelayanan prima agar kepuasan konsumen meningkat. Bisa dimulai dengan menganalisa penyebab rendahnya penilaian pelanggan terhadap konsistensi pegawai, lebih jelasnya waktu penyelesaian proses produksi, ketepatan waktu pengiriman barang dan mempertahankan kualitas barang. Selanjutnya melakukan tindakan untuk mengatasinya.

2. Perusahaan juga harus memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi pembentukan kepuasan pelanggan selain dari pelayanan prima, karena terdapat sebanyak 56,5% faktor lain yang mempengaruhinya, misalnya seperti dari segi kualitas produk dan harga produk.

