

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan peneliti yang membahas mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol, Peneliti dapat memberi kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan dari nilai t hitung sebesar $9,053 > t \text{ tabel } (1,99346)$ terhadap kepuasan pelanggan (Y) PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol. Nilai kolom R-squared kualitas produk (X1) adalah sebesar 0,529 atau 52,9%. Artinya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 52,9%. Sisanya sebesar 38,1% dipengaruhi oleh variabel yang lain.
2. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan dari nilai t hitung sebesar $12,064 > t \text{ Tabel } (1,99346)$ terhadap kepuasan pelanggan (Y) PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol. Nilai kolom R-squared kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,666 atau 66,6%. Artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 66,6%. Sisanya sebesar 33,4% dipengaruhi oleh variabel yang lain.
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan dari nilai t hitung sebesar $12,064 > t \text{ Tabel } (1,99346)$ terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol. Nilai R-squared sebesar 0,721 atau 72,1%. Menunjukkan bahwa besarnya kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) relatif terhadap kepuasan pelanggan (Y) memberikan nilai sebesar 0,721 atau 72,1% pada kolom R kuadrat. Sedangkan sisanya sebesar 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian ini dan sudah memperoleh hasil dari variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Beserta kesimpulan, Kemudian saran untuk hasil penelitian yang sudah dilaksanakan bisa bermanfaat bagi Perusahaan, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan hasil analisis variabel kualitas produk (X1), persepsi konsumen terhadap waktu kadaluwarsa produk PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol masih perlu ditingkatkan. Hal ini dibuktikan dengan nilai minimum 1, nilai maksimum 5, dan nilai sum terendah 245 pada variabel X1.9. Oleh karena itu, peneliti dapat memberikan saran kepada PT. Sambal Bakar Indonesia agar melakukan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas produk, seperti: Memperjelas informasi kadaluwarsa, Meningkatkan kualitas bahan baku dengan menjalin kerjasama dengan supplier bahan baku yang terpercaya untuk memastikan kualitas bahan baku terjaga, Melakukan edukasi kepada konsumen sekaligus melakukan riset pasar untuk mengetahui lebih lanjut tentang kebutuhan dan keinginan konsumen. Setelah itu, melaksanakan benchmarking dengan perusahaan lain di bidang yang sama untuk mempelajari *best practices* dalam meningkatkan kualitas produk. Dengan melakukan upaya berkelanjutan, PT. Sambal Bakar Indonesia dapat meningkatkan kualitas produk dan menjadi pilihan utama bagi konsumen.
- b. Berdasarkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan (X2), Pihak PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol, khususnya pada aspek pemesanan produk, masih perlu ditingkatkan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai minimum 1, nilai maksimum 5, dan nilai sum paling rendah 283 pada variabel X2.4. Oleh karena itu, peneliti dapat memberikan saran kepada PT. Sambal Bakar Indonesia agar melakukan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti: Memisahkan penyajian sambal, Meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu, Meningkatkan keramahan

dan kesigapan pegawai dengan melakukan riset pasar untuk mengetahui lebih lanjut tentang kebutuhan dan keinginan konsumen terkait pelayanan. Lalu PT. Sambal Bakar Indonesia dapat memberikan hadiah pada pegawai yang memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Dengan melakukan upaya yang berkelanjutan, PT. Sambal Bakar Indonesia dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi pilihan utama bagi konsumen.

- c. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan (Y) terhadap tanggapan dan solusi PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol ketika terjadi masalah dalam pemesanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai minimum 2, nilai maksimum 5, dan nilai sum senilai 293 pada variabel Y1.2. Oleh karena itu, peneliti dapat memberikan saran kepada PT. Sambal Bakar Indonesia agar melakukan beberapa langkah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti: Meningkatkan waktu tanggapan, Meningkatkan efektivitas solusi, PT. Sambal Bakar Indonesia bisa melakukan benchmarking dari perusahaan lain di industri yang sama untuk mempelajari *best practices* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan juga PT. Sambal Bakar Indonesia dapat memberikan pelatihan kepada pegawai tentang cara menangani masalah konsumen dengan baik dan profesional. Dengan melakukan upaya yang berkelanjutan, PT. Sambal Bakar Indonesia dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi pilihan utama bagi konsumen.

2. Akademisi

Untuk penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang mempunyai judul terkait Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. untuk itu peneliti selanjutnya dapat lebih mudah memahami dan menentukan variabel manakah yang berpengaruh untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ariani. (2013). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Basu Swastha dan Irawan, 2005, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta
- Carpenter, R dan Petersen, B. 2002. *Is the growth of small firms constrained by internal finance?. Review of Economic Statistics*, Vol 84, pp. 298-309
- David, Fred R.(2011). *Manajemen Strategis : konsep*. Edisi 10. Salemba Empat. Jakarta.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. semarang: Badan Penerbit Universitas.
- Hasan, a. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Irawan. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*,. Untomo Press.
- Jaiz, Muhammad. (2014). *Dasar-Dasar Periklanan Cetakan ke I*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Milenium. Prehalindo: Jakarta
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*.
- STIALAN. (2022). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Sarjana Terapan*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan RnD*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Suryana. (2001). *Kewirausahaan*. Salemba Empat: Jakarta
- Tjiptono, C. (2011). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit AndiOffset.
- Tjiptono, F. &. (2012). *Pemasaran Strategik (2nd ed.)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset
- Tjiptono, F. &. (2017). *Pemasaran Strategik (3rd ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. &. (2018). *Pelanggan puas? Tak cukup*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2015). *Penerapan Digital Marketing Sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran*.

Jurnal

Agusti, I. S., & Verano, Y. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Kfcarjuna Medan Perjuangan)*. *Niagawan*, 11(1), 37–42. <https://doi.org/10.24114/niaga.v11i1.32678>

Albari, & Kartikasari, A. (2019). *Impact of Service Quality, Product Quality and Price on Customer Satisfaction and loyalty*. *AJEFB - Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business*, 3(4), 49–64.

Astuti, U., & Gufron, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Dimsum Berkah Magetan)*. *Jurnal Cita Ekonomika*, 17(1), 133–142. <https://doi.org/10.51125/citaekonomika.v17i1.6844>

Azis, A., & Aswan, K. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Lunang*. *Jurnal Economina*, 2(6), 1203–1217. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.581>

Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). *Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>

Cindika, M., Emas, P., & Hotima, S. H. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Respiro Jember*. 5(1), 57–69.

Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan*. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 130–146. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10>

Fadila, R., & Manurung, H. P. (2021). *Pengaruh Harga, Lokasi, Kualiatas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Bakso Mekar Asih Desa Binjai Baru Kabupaten Batu Bata*. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains*, fy(Vol 2, No 2 (2021): FEBRUARI 2021), 18–25. <http://jurnal.una.ac.id/index.php/mes/article/view/1885/1547>

Fadli, R. (2022). *Analisis Pengambilan Keputusan Strategi Bisnis Yang Diterapkan Ngadem Coffee. Jimbien : Jurnal Mahasiswa Manajemen, Bisnis, Entrepreneurship*, 1(2), 53–62. <https://doi.org/10.36563/jimbien.v1i2.616>

Hadi, K. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap*

- Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Outletz Worldwide Indonesia. Jurnal ARASTIRMA Universitas Pamulang*, 2(2), 277–285. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Gudergan, S. P., Fischer, A., Nitzl, C., & Menictas, C. (2019). Partial least squares structural equation modeling-based discrete choice modeling: an illustration in modeling retailer choice. *Business Research*, 12(1), 115–142. <https://doi.org/10.1007/s40685-018-0072-4>
- Halin, H. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Semen Baturaja Di Palembang Pada Pt Semen Baturaja (Persero) Tbk. Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 79–94. <https://doi.org/10.35908/jeg.v3i2.477>
- Hartinah, A. S., Alim, S., & Br, K. S. (2023). *Pengaruh kualitas produk , harga , dan gaya hidup generasi Z terhadap keputusan pembelian Mixue Ice Cream & Tea. Journal of Management & Business*, 6(2), 345–353.
- Kadek Hary Krismantara, I Wayan Suartina, I. G. A. M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk TerhadapKepuasan Konsumen di UD. Paon Kembar Desa PeguyanganKanginDenpasar. Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(4), 790–798. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.231>
- Kualitas Pelayanan dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Keikutsertaan Program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro Natasye Wulan Meilina, P., Purwanto, S., Pembangunan Nasional, U., & Timur, J. (2023). The Effect of Service Quality and Word of Mouth on the Decision to Participate in the BPJS Ketenagakerjaan Program in Bojonegoro.id 2 *Corresponding Author. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 6769–6777. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Kusumawardani, H. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mie Gacoan Magelang. TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 3(1). <https://doi.org/10.47768/gema.v13i2.234>
- Laetitia, S. I., Alexandrina, E., & Ardianto, S. F. (2021). *Pengaruh Kulaitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(1), 1699–1721. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/issue/view/19>
- Lesmana, R. (2019). *Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt . Radekatama Piranti Nusa Berikut Ini Data Penjualan Pt . Radekatama Piranti Nusa Tahun 2013 dibawah ini : Data Jumlah penjualan Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2013- 2017 Jenis Keluhan / Complaint Tahun Ketepata*. 2(2), 115–129.
- Lestari, R., & Hertati, L. (2020). *Bagaimana Pengaruh Strategi Bisnis, Kekuatan*

Produk Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen: Studi Kasus Pada Usaha Kecil Dan Menengah Di Indonesia. Kajian Akuntansi, 21(1), 01–16. <https://doi.org/10.29313/ka.v21i1.5675>

- Lugi Satria Muhammad, & Fitria Nur Utami. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Roughneck 1991 Di Kota Bandung. e-Proceeding of Management*, 10(4), 2541. https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awr1TbI32jdLL9YR63vLQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1698187960/RO=10/RU=https%3A%2F%2Fopenlibrary.telkomuniversity.ac.id%2Fpustaka%2Ffiles%2F195833%2Fjurnal_eproc%2Fpengaruh-kualitas-produk-dan-kualit
- Mahadika, P., & Lubis, Z. (2022). *Pengaruh Periklanan dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran All You Can Eat. International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 3(1), 31–38. <https://doi.org/10.52238/ideb.v3i1.77>
- Mahira, P. H. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Mardiasih, T. S. (2020). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. IQTISHADEquity jurnal MANAJEMEN*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.51804/iej.v2i1.546>
- Nurlinda, M. (2023). *Penerapan Strategi Organisasi, E-Business, Dan E-Commerce Distributor Pt Natural Nusantara*. 2, 1–13.
- Rahmawati, M. I. (2018). *Eksplorasi Bootstrapping Dan Pola Pembiayaan Usaha Kecil. Jurnal Eksekutif*, 15(1), 53–71.
- Ramadhan, M. A., Anwar, M. S., & Hasbi, A. R. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Aroma Malaja. Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, VII(2), 2549–2284. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/oikos/article/view/7205>
- Sapinah. (2023). *Kualitas Produk Dan Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Di Kota Makassar). Phinisi Integration Review*, 6(2), 337–343.
- Tampubolon, E. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasanpelanggan Pada Pt. Matahari Departemen Store Tbk. Cabang Binjai. Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 2(3), 55–72. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v2i3.2120>

- Thawil, M. I. dan S. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>
- Vendy, V., & Khoiri, M. (2023). *Pengaruh Suasana Restoran, Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup terhadap Kepuasan Pelanggan Panda Hotpot and Grill. J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 8(1), 71. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.916>
- Wheelen, T. L., Hoffman, J. D. H. A. N., & Bamford, C. E. (2018). *Strategic Management And Business Policy Globalization, Innovation, And Sustainability*. In Pearson Education Limited.
- Wibisono, H. B., & Achsa, A. (2020). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan servis kendaraan. Image: Jurnal Riset Manajemen*, 9(2), 92–100.
- Zagladi, L. (2022). *Economics And Digital Business Review Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Economics and Digital Business Review*, 3(2), 89–105.

Website

- Intip Kekayaan Bos Sambal Bakar Indonesia, Beromset Ratusan Juta Per Harinya! Jadi Restoran Pesaing Mie Gacoan - Info Indonesia. (n.d.). Diambil 28 Desember 2023, dari <https://www.infoindonesia.id/info-warnawarni/9619963920/intip-kekayaan-bos-sambal-bakar-indonesia-beromset-ratusan-juta-per-harinya-jadi-restoran-pesaing-mie-gacoan>
- Iben Ma Raih Pendanaan US\$1 Juta, Sambal Bakar Indonesia Siap Ekspansi | Young On Top. (n.d.). Diambil 28 Desember 2023, dari <https://www.youngontop.com/iben-tiktok-raih-pendanaan-us1-juta-sambal-bakar-indonesia-siap-ekspansi/>
- Menikmati Sajian Sambal Bakar Milik Selebgram Tiktok Iben Ma. (n.d.). Diambil 26 Desember 2023, dari <https://www.beritasatu.com/lifestyle/972477/menikmati-sajian-sambal-bakar-milik-selebgram-tiktok-iben-ma>
<https://jakbarkota.bps.go.id/indicator/16/306/1/jumlah-rumah-makan-kantin-dan-bakery-menurut-kecamatan-di-kota-jakarta-barat.html>
- <https://www.sambalbakarindonesia.com>
- <https://pergikuliner.com/restaurants/jakarta/sambal-bakar-indonesia-grogol>
- <https://mediaindonesia.com/humaniora/618681/tuai-kesuksesan-sambal-bakar-indonesia-siap-buka-25-outlet-tahun-ini>