

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis, dan pembahasan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan”, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan (X1) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} ($7.127 > 2.01063$), H_0 ditolak dan H_a diterima, dan ada nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi adalah 0,519. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X2) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} ($7.856 > 2.01063$), H_0 ditolak dan H_a diterima, dan ada nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi adalah 0,524.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan (X1) dan kualitas produk (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Ini ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} ($61.723 > 3.191$). Nilai signifikan S_{err} kurang dari 0,05. Jadi, H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara bersamaan bahwa kepuasan pelanggan (Y) UMKM di Kecamatan Cisarua dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kinerja karyawan (X1) dan kualitas

produk (X2). Berdasarkan tabel koefisien determinasi, kita dapat mengetahui bahwa nilai R Square adalah 0,602, atau 60,2%, yang berarti pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y adalah 60,2%. Faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini mempengaruhi bagian yang tersisa sebesar 39,8%

B. Saran

Berdasarkan temuan, diskusi, dan kesimpulan dari penelitian ini, peneliti ingin memberi beberapa saran:

1. Untuk pelanggan UMKM Kecamatan Cisarua, agar mereka dapat terus memberikan kritik dan masukan kepada pelaku UMKM, khususnya UMKM Kecamatan Cisarua.
2. Untuk UMKM Kecamatan Cisarua, agar mereka dapat terus meningkatkan layanan dan kualitas produk mereka.
3. Peneliti lain harus memperluas responden penelitian dan menambahkan atau mengganti variabel penelitian lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk meningkatkan temuan penelitian ini.