

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan kualitas produk Terhadap Pengendalian Kepuasan Pada Di Cv Wery Group Kota Gunungsitoli. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa:

a. Uji Hipotesis

1. Uji T

Berdasarkan hasil pengujian t (uji parsial), diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $9,842 > t \text{ tabel } 0,213$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel manajemen kualitas produk (X) terhadap pengendalian kepuasan pelanggan (Y) di CV Wery Group Kota Gunungsitoli. Dengan demikian, semakin baik kualitas produk yang dikelola oleh perusahaan, maka semakin tinggi pula kemampuan perusahaan dalam mengendalikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Uji Determinasi.

2. Berdasarkan hasil analisis regresi, diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,545, yang berarti 54,5% variasi dalam variabel pengendalian kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh manajemen kualitas produk (X). Sementara itu, 45,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kekuatan yang cukup baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel yang diteliti. Meskipun demikian, terdapat kemungkinan bahwa faktor lain seperti pelayanan purna jual, sistem distribusi, atau komunikasi dengan pelanggan juga turut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam penelitian lebih lanjut.

5.2 Saran

1. Peningkatan Konsistensi Kualitas Produk CV Wery Group diharapkan lebih konsisten dalam menerapkan standar kualitas pada setiap lini produksinya. Pengawasan terhadap bahan baku dan proses produksi perlu dilakukan secara ketat untuk meminimalkan cacat produk yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan.
2. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Mengingat peran karyawan yang sangat penting dalam menjaga mutu produk, perusahaan disarankan untuk rutin mengadakan pelatihan dan pembekalan terkait manajemen kualitas, pelayanan pelanggan, serta penanganan keluhan. Karyawan yang terlatih akan lebih mampu memahami dan menjalankan standar mutu secara efektif.
3. Penguatan Sistem Pengendalian Mutu CV Wery Group disarankan untuk mengembangkan sistem pengendalian mutu yang lebih terintegrasi, termasuk pelaporan dan tindak lanjut terhadap temuan kualitas, serta penggunaan teknologi seperti sistem digital untuk memantau kualitas produk secara real-time.
4. Pemanfaatan Umpan Balik Pelanggan. Perusahaan perlu mengelola dan menindaklanjuti setiap masukan, keluhan, atau saran dari pelanggan secara serius. Umpan balik ini dapat dijadikan dasar dalam perbaikan berkelanjutan dan inovasi produk demi mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Evaluasi Berkala dan Strategi Perbaikan Layanan Disarankan agar CV Wery Group melakukan evaluasi secara berkala terhadap tingkat kepuasan pelanggan, baik melalui survei maupun metode lainnya. Hasil evaluasi ini sebaiknya digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun strategi pengembangan produk dan pelayanan yang lebih baik.
6. Kolaborasi dengan Pemasok Berkualitas Untuk menjaga keandalan bahan baku, perusahaan perlu memperkuat kerja sama dengan pemasok yang memiliki komitmen terhadap kualitas. Hubungan jangka panjang dengan

pemasok yang berkualitas akan membantu menjamin stabilitas mutu produk akhir.