



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Layanan Purna Jual, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. LESTARI INDO ABADI di Surabaya", maka dapat disimpulkan:

1. Variabel kualitas produk (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Lestari Indo Abadi (Y) dengan t-hitung $0,576 < t$ -tabel sebesar $1,99394$ dengan tingkat signifikansi $0,726 > 0,05$.
2. Variabel layanan purna jual (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Lestari Indo Abadi (Y) dengan t-hitung $1,481 < t$ -tabel sebesar $1,99394$ dengan tingkat signifikansi $0,092 > 0,05$.
3. Variabel harga (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Lestari Indo Abadi (Y) dengan t-hitung $6,593 > t$ -tabel sebesar $1,99394$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.
4. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* adalah $0,434$ atau sebesar $57,4\%$. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X_1), Layanan purna jual (X_2) Harga (X_3) memiliki kontribusi sedang terhadap kepuasan pelanggan (Y), sisanya sebesar $42,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan simpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

- d. Harga merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis menyarankan untuk memberikan harga khusus atau potongan harga jika pelanggan melakukan transaksi pembelian turbine ventilator dalam jumlah yang banyak, atau perusahaan memberikan diskon jika ada *event* tertentu di pusat perbelanjaan, mengadakan pameran di pusat perbelanjaan dengan memberikan potongan atau promo menarik. Perusahaan juga harus meningkatkan kualitas produk serta layanan purna jual agar kedepannya kepuasan pelanggan dapat lebih meningkat.
- e. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti efektivitas kualitas produk, layanan purna jual dan harga terhadap kepuasan pelanggan, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dari pada kuesioner yang jawabannya telah tersedia. Selain itu peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini





DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian*, Cetakan ke-sembilan. edisi revisi. Jakarta: Bina Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- , 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Lembaga Fak Ekonomi UI.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo. 2007. *Pengantar Bisnis Modern, Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Liberty
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (terjemahan: Arief Subianto)*, Bayumedia Publishing.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome Mc Carthy. 2008. *Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani, Dasar-Dasar Pemasaran : Pendekatan Manajerial Global. Buku 2. Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cannon, Perreault dan McCarthy. 2009. *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajemen Global Buku 2 Edisi 16*. Jakarta: Salem Empat
- Dharmmesta dan Irawan, 2007. *Manajemen Pemasaran Modern. Edisi Ketiga*. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.



- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM
- Irawan, Handi.2002.10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*.Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler,Philip.2002. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan Edisi 1. Jakarta: PT Perhalindo.
- Kotler, Philip. G. Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. G. Amstrong. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14,Jilid1*. Jakarta: Erlangga.
- . 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1*. Jakarta:Erlangga.
- .2010. *Principles of Marketing, Edisi 13*. United States of America: Pearson
- . 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- . 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Ikrar Mandiri Abadi.
- . 2008. *Dasar-dasar Pemasaran*, dialih bahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta:Indeks, 2003
- . dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1. Dialih bahasakan oleh benjamin molan*, Jakarta: PT Indeks.
- . 2012. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Bahasa Indonesia. alih bahasa Hendra Teguh, Ronny, Antonius, Rusli, Prenhallindo,Jakarta.



-----, 2009. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

-----, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Hendra Teguh dkk. Edisi 1. Jakarta: PT Perhalindo.

Kotler, dan Keller.(2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga

Kurniawan, Ferri dan Lubis, Nawazirul. 2012. “*Pengaruh relationship marketing dan layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan PT. Astra Internasional Isuzu Semarang*”. laporan penelitian Jurusan Administrasi Bisnis. Semarang: Universitas Diponegoro.

Kurniawan, Albert. 2014.*Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis:Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis*.Bandung:Alfabeta

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Dua*. Jakarta: Salemba Empat.

Luthans, F. 2011. *Organizational Behavior*. Singapura: Mc-Graw-Hill Book.

Manna, M. Doloksaribu. 2013. “*Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Oriflame Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen*”. Skripsi. Medan: Universitas Sumatra Utara

Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management , Anggota IKPI*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nurbiyati, Titik. dan Machfoedz. 2005. *Manajemen Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: Kayon.

Parlina, Shintia. 2013. “*Pengaruh Citra Merek, Harga dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Ponsel Cina*”. Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie.



Pradana, Dimas Aditya., dan Radityo Putro Handrito. 2014. “*Pengaruh Iklan, Persepsi Harga, Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Android Sony Xperia (studi pada mahasiswa konsumen pengguna ponsel android merek Sony Xperia di Kota Malang)*”. Jurnal Brawijaya. Malang: Universitas Brawijaya.

Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Gaya Media, Yogyakarta.

Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta; Salemba Empat.

Santoso, Budi Purbayu dan Ashari. 2009. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta. :Andi Offset.

Santoso, Singgih.2010. *Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Cetakan Pertama, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta, PT. Gramedia, Jakarta.

Simamora, Henry. 2012. *Manajemen Pemasaran Internasional*, Cetakan Ketiga, Salemba Empat, Jakarta.

Singarimbun, Masri. dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.

Stanton, William J. 1988. *Prinsip Pemasaran*, Edisi ketujuh. Jakarta: Airlangga.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Alfabeta.

----- . 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung; Alfabeta.

----- .2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

----- .2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta



- Sutoyo, Siswanto. 2003. *Salesmanship*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.
- Swastha, Basu., dan Hani Handoko. 2008. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu dan Sukotjo, Ibnu. 2007. *Pengantar Bisnis Modern*. Edisi 3 . Liberty Yogyakarta.
- Schiffman dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen. Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: Andi Offset
- . 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi
- . 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- , dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.
- Tse dan Wilton. 2008. *Kepuasan Pelanggan ,jilid 2. Edisi ketiga*. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- . 2011. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen: Catatan Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Valerie A Mry Jo Bitner. 2000. *Services Marketing : Integrating Customer Focus A Cross The Firm, Second Edition Hill..* New York: Mc Graw