

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada online *shopping* Dapoer_Fafama di Surabaya, berarti kualitas produk yang ditawarkan oleh Dapoer_Fafama kurang memberikan rasa puas terhadap selera pelanggan.
2. Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada online *shopping* Dapoer_Fafama di Surabaya, berarti harga bukan tolak ukur pelanggan untuk membeli produk Dapoer_Fafama.
3. Kemasan dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada online *shopping* Dapoer_Fafama di Surabaya. Hal tersebut dikarenakan, kemasan yang diberikan oleh Dapoer_Fafama dapat melindungi produk makanan dengan baik pada saat pengiriman. Sehingga pada saat penyampaian kepada pelanggan, tidak terjadi kerusakan pada produk makanan yang dipesan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan seperti diatas, dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kemasan yang digunakan oleh Dapoer_Fafama memiliki hasil yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan diharapkan Dapoer_Fafama

dapat mempertahankan seperti kebersihan kemasannya, dan keamanan pada kemasan.

2. Dapoer_Fafama diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk dan lebih menciptakan inovasi terhadap makanan dan minuman yang dipasarkan, sehingga dapat memberikan banyak pilihan kepada pelanggan. Selain itu diharapkan untuk lebih memperhatikan standart kemanisan pada produk makanan dan minuman yang diproduksi, supaya pelanggan dapat menikmati serta merasa puas.
3. Diharapkan Dapoer_Fafama dapat menetapkan harga yang kompetitif sehingga pelanggan dari semua kalangan dapat menjangkau. Selain itu, dalam menetapkan harga Dapoer_Fafama juga perlu memperhatikan harga dari setiap jenis produk yang dipasarkan, agar dapat memantau harga pesaing. Serta, diharapkan Dapoer_Fafama mampu menyesuaikan kondisi persaingan pasar online pada saat menetapkan suatu harga.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, dan Yulia Hastuti, 2018, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, Vol 9, No 1. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, Pase Langsa.
- Alma, Buchari, 2013, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Azhari, Amri, 2016, *Model Penelitian Desain Komunikasi Visual*. PT. Cakra Press, Bekasi.
- Dhurup, *et al.*, 2014, *The Impact Of Packaging, Price and Brand Awareness On Brand Loyalty*. Evidence From The Paint Retailing Industry. *Art OASIS Open Journal: Acta Commerci* 14.
- Devi, Intan Kurnia L, 2019, Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya.
- Ferdinan, Agusty, 2014, *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. 2012. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Ninth Edition. New Jersey : Prentice Hall International Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2011, *Marketing an Introduction*, Edisi 9. New Jersey: Prentice Hall Published.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Diterjemahkan Oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2012, *Marketing Management*, Edition 14. New Jersey: Person Prentice Hall Published.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, 2013, *Metode riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Lenzun, *et al.*, 2014, Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA*, Vol 2, No 3. Universitas Sam Eatulangi, Manado.
- Mudra, Wayan, 2010, *Desain Kemasan Produk, Pelatihan Pembuatan Kemasan*. Puslit Seni Kreasi Baru LP2M ISI, Denpasar.
- Maharani, Oktavia Retno, *et al.*, 2020, Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Pada Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Loyality. (Studi kasus pada

- Lipstick Wardah). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Nugroho, Dwi Mulyono, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. *Jurnal OE*, Vol 7, No 2.
- Pramita, Fransiska, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan. (Studi kasus pada AMDK Jawa Tirta). *Skripsi*, Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Priyanto, 2013, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Riyanto, Dwi Andi, *Hootsuite (We Are Social): Indonesian Digital Report 2020*. <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>. Diakses pada tanggal 18 Februari 2020, Simon Kemp.
- Rondonuwu, D Priscilia, 2013, Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wiraman Manado. *Jurnal EMBA*, Vol 1, No 4. Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Sunyoto, Danang, 2015, *Teori Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy, 2011, *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa*, Edisi 1. Andi, Yogyakarta.
- Yamit, Zulian, 2010, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi 1. Sleman, Yogyakarta.
- Zakaria, Shandy dan Sri Rahayu Tri Astuti, 2013, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi. (Studi kasus pada Pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta). *Journal of Management*, Vol 2, No 3. Universitas Diponegoro, Yogyakarta.
- Zeithaml, dan Bitner, 2013, *Service Marketing*, Edisi 6. McGraw Hill Education, America.