

BAB V

PENUTUP

5.1. kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui hasil pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas produk sebesar $0,000 < 0,005$. Variabel kualitas produk mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $4,297 > t_{tabel}$ 1,663. Yang berarti variabel kualitas produk mempunyai kontribusi terhadap variabel kepuasan konsumen. Sehingga dapat dibuktikan H_0 ditolak dan H_{a1} diterima, yang berarti bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Diketahui dari hasil pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikansi variabel harga sebesar $0,009 < 0,05$. Variabel harga mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $2,694 > t_{tabel}$ sebesar 1,663. Yang berarti variabel harga mempunyai kontribusi terhadap variabel kepuasan konsumen. Sehingga dapat dibuktikan H_0 ditolak dan H_{a2} diterima, yang berarti bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Diketahui dari hasil pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel kualitas produk

mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $5,484 > t_{tabel}$ sebesar $1,663$. Yang berarti variabel kualitas pelayanan mempunyai kontribusi terhadap variabel kepuasan konsumen. Sehingga dapat dibuktikan H_0 ditolak dan H_{a3} diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. Diketahui dari hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$, dan nilai F_{hitung} sebesar $35,380 > F_{hitung}$ sebesar $2,72$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_{a4} diterima, yang berarti bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Berdasarkan dari hasil analisis regresi berganda diperoleh hasil pengujian hipotesis dengan persamaan regresi:

$$Y = 0,129 + 0,223 X_1 + 0,171 X_2 + 0,268 X_3.$$

6. Dari hasil perhitungan menggunakan uji koefisien determinasi diperoleh nilai (R Square) sebesar $0,564$ yang menunjukkan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar $56,4\%$.

5.2. Saran

1. Bagi perusahaan hendaknya benar-benar memperhatikan bagian dalam dari kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan, karena sangat penting sekali agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang diharapkan, sehingga

dapat menciptakan citra positif perusahaan dalam benak konsumen. Hal ini dapat berpengaruh terhadap meningkatkan volume penjualan.

2. Bagi para peneliti yang berminat untuk mengkaji dan meneliti ulang penelitian ini, disarankan lebih memperdalam dan memperluas variabel penelitian, indikator penelitian, memperdalam dan memperluas kajian penelitian serta memperdalam kerangka teoritis. Hal ini dikarenakan perhitungan yang menunjukkan bahwa masih banyaknya variabel lain yang belum diteliti sehingga memberikan peluang yang besar bagi peneliti lain untuk mengembangkan lebih lanjut.

