

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dari itu penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian, variabel kualitas pelayanan mendapatkan hasil positif. Nilai signifikansi yang didapat menunjukkan bahwa variabel produk sebesar  $1,332 < 1,659$  dan nilai signifikansi yaitu  $0,186 > 0,05$  yang artinya secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen
2. Dari hasil pengujian, variabel produk mendapatkan hasil positif. Nilai signifikansi yang didapat menunjukkan bahwa variabel produk sebesar  $4,143 > 1,659$  dan nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya secara parsial produk memiliki pengaruh positif dan signifikan Kepuasan konsumen
3. Dari hasil pengujian, variabel produk mendapatkan hasil positif . Nilai signifikansi yang didapat menunjukkan bahwa variabel harga sebesar  $8,162 > 1,659$  dan nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya secara parsial harga memiliki pengaruh positif dan signifikan Kepuasan konsumen

4. Berdasarkan pengujian secara simultan (Uji F), hasil penelitian membuktikan bahwa bahwa semua variabel independent yaitu kualitas pelayanan (X1), Produk (X2), dan Harga (X3) memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda pada penelitian ini adalah :

$$Y = 0,656 + 0,100 X1 + 0,299 X2 + 0,567 X3 + e$$

Nilai Adjusted R Square pada table dapat diketahui sebesar 0,832 yang berarti bahwa 83,2% variable dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y). dapat dijelaskan melalui variable independent yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1), produk (X2), harga (X3). Sedangkan sisanya 16,8% dapat dijelaskan diluar penelitian

## 5.2 Saran

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan sehingga menyampaikan beberapa yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan, produk dan harga ataupun melakukan penelitian sejenis maupun mengembangkan penelitian tersebut. Adapun saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel lain yang belum pernah diteliti sebelumnya, Lokasi, Sumberdaya manusia, proses, tampilan fisik dalam penelitiannya untuk memperkaya pengetahuan dalam hal kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya, jika memungkinkan dapat menambah jumlah partisipan sehingga dapat meningkatkan kualitas penelitian secara statistik.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi Toko Al Husna Rempah untuk tetap lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan Produk dan harga dengan baik agar tetap diminati oleh seluruh masyarakat dan tetap menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan lainnya