

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Nurjati Mart dalam Perspektif Ekonomi Syariah dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial kualitas produk terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena nilai thitung > ttabel ($3,779 > 1,988$). Selanjutnya, pada variabel kualitas produk memiliki nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig. < 0,05 ($0,000 < 0,05$). Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Secara parsial kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena nilai thitung > ttabel ($3,032 > 1,665$). Selanjutnya, pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sig. sebesar 0,003 sehingga nilai sig. < 0,05 ($0,003 < 0,05$). Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Secara parsial harga terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena nilai thitung > ttabel ($3,088 > 1,988$). Selanjutnya, pada variabel harga memiliki nilai sig. sebesar 0,003 sehingga nilai sig. < 0,05 ($0,003 < 0,05$). Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Secara simultan kualitas produk, pelayanan dan harga terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena nilai thitung > ttabel ($3,652 > 1,988$). Selanjutnya, pada variabel harga memiliki nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig. < 0,05 ($0,000 < 0,05$). Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau Bersama-sama kualitas produk, pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran yang dapat penulis uraikan adalah sebagai berikut :

1. Karyawan diharapkan memakai seragam agar terlihat lebih menarik. Kebersihan dan kerapian ruangan Nurjati Mart juga harus diperhatikan demi kenyamanan pengunjung Nurjati Mart, diharapkan karyawan harus mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, agar pelanggan merasa puas dan selalu puas. Selain itu karyawan diharapkan lebih ramah terhadap pelanggan, agar pelanggan lebih nyaman untuk Kembali berkunjung untuk berbelanja.
2. Pelanggan diharapkan pintar memilih produk-produk dengan mutu kualitas terbaik tanpa adanya kerusakan, pelanggan diharapkan membeli produk dengan memperhatikan merek dan label pada kemasan agar lebih aman dan nyaman saat dikonsumsi maupun digunakan, Selain itu pelanggan juga diharapkan memperhatikan pelayanan yang diberikan karyawan Nurjati Mart, apabila pelayanan yang diberikan kurang memadai dan tidak sesuai dengan harapan maka kritik, keluhan dan saran harus disampaikan agar Nurjati Mart dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Diharapkan agar Nurjati Mart tetap menjaga harga yang mereka tawarkan sehingga terjadi penawaran dengan harga yang lebih murah daripada pesaing mereka. Diharapkan harga tersebut dapat di update secara periodik dengan memperhatikan harga produk dengan lebih sering untuk di update agar tidak terjadi perbedaan pada kasir, disarankan agar pembayarannya lebih cepat dengan menambahkan line di antrianya.
4. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih luas dan lebih baik, khususnya tentang kualitas produk, pelayanan dan harga, serta memasukkan variabel lain yang akan menjadi referensi dan sumber informasi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.