

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mukena Kain Kiloan (Studi Kasus Pada Toko Safira Surodinawan Mojokerto)” maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan deskripsi gambaran umum, responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan. Jumlah responden laki-laki yang berjumlah 80 responden sedangkan perempuan berjumlah 130 responden. Untuk usia responden didominasi oleh umur kurang dari 25 tahun, berdasarkan pekerjaan didominasi sebagai pegawai swasta sebanyak 91 responden.
2. Berdasarkan pada perhitungan SPSS 25 dengan uji validitas diperoleh hasil bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga data dikatakan valid. Pada uji reliabilitas diperoleh hasil nilai cronbach alpha $> 0,6$ sehingga data dapat disebut reliabel. Hasil uji normalitas sebesar 0,100 yang artinya data terdistribusi secara normal. Pada uji heteroskedastisitas menggunakan metode Sfermen dengan nilai $(sig) > 0,05$ tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Kemudian pada uji multikolinearitas nilai VIF semua variabel bebas di sekitar angka 1 – 10 demikian pula nilai tolerance > 0.1 yang berarti tidak ada gejala multikolinearitas.

3. Hasil pengujian uji t variabel secara parsial, diperoleh hasil bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian dengan nilai t_{hitung} kualitas produk sebesar 6,231 didukung dengan nilai sig. sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0,05 (5%) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dikatakan variabel kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 2,868 didukung dengan nilai sig. sebesar 0.005 yang lebih kecil dari 0,05 (5%) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 50,753 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($50,753 > 2,21$) dan makna $0,000 < 0,05$, berarti hipotesis diterima. Maka kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian.

5.2 Saran

Dilihat dari eksplorasi yang telah selesai, ada beberapa ide yang dapat dikemukakan oleh peneliti, ide-ide yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan, pada penelitian ini menyatakan kualitas produk berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen, sehingga

hendaknya perusahaan perlu melakukan inovasi produk serta menjaga kualitas produk agar dapat menarik konsumen agar konsumen merasa puas terhadap produk yang dihasilkan

2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar suatu saat nanti lebih dapat mengeksplorasi permasalahan dan dapat menambahkan variabel-variabel baru yang mempengaruhi variabel keputusan pembelian.