

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam di PT Biantara Jaya Service Jakarta” dengan menggunakan penelitian kuantitatif serta mengambil sampel dari kosumen sebanyak 100 orang dengan hasil sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Biantara Jaya Service Jakarta.

Hasil dari uji produk terhadap kepuasan konsumen, memberikan hasil uji T didapat skor T hitung 2,113 dengan T tabel yang dihasilkan 1,985 dan nilai sig 0,037 dibawah 5% (0,05). Sehingga hasil ini bisa dikatakan bahwa hasil dari uji T hitung lebih besar dari nilai tabel ( $2,113 > 1,985$ ) serta taraf signifikan yang dihasilkan 0,037 yang berarti skor ini kurang dari 5% (0,05) dan dari hasil tersebut memiliki skor koefisien produk yang positif, yaitu sebesar 0,159.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Biantara Jaya Service Jakarta.

Hasil dari uji kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, memberikan hasil uji T didapat skor T hitung 2,590 dengan T tabel yang dihasilkan 1,985 dan nilai sig 0,011 dibawah 5% (0,05). Sehingga hasil ini bisa dikatakan bahwa hasil dari uji T hitung lebih besar dari nilai tabel ( $2,590 > 1,985$ ) serta taraf signifikan yang dihasilkan 0,011 yang berarti skor ini kurang dari 5% (0,05) dan dari hasil tersebut memiliki skor koefisien harga yang positif, yaitu sebesar 0,235.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Biantara Jaya Service Jakarta.

Hasil dari uji harga terhadap kepuasan konsumen, memberikan hasil uji T didapat skor T hitung 2,073 dengan T tabel yang dihasilkan 1,985 dan nilai sig 0,041 dibawah 5% (0,05). Sehingga hasil ini bisa dikatakan bahwa hasil dari uji T hitung lebih besar dari nilai tabel ( $2,073 > 1,985$ ) serta taraf signifikan yang dihasilkan 0,041 yang berarti skor ini kurang dari 5% (0,05) dan

dari hasil tersebut memiliki skor koefisien harga yang positif, yaitu sebesar 0,299.

## **B. Saran**

1. Untuk PT Biantara Jaya Service Jakarta diharapkan tetap menjaga harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat serta menjaga kualitas yang sesuai dengan harga karena dapat berdampak positif untuk meningkatkan penjualan produknya guna mendapatkan laba perusahaan yang lebih stabil.
2. Untuk PT Biantara Jaya Service Jakarta diharapkan terus dan selalu menjaga kualitas pelayanan kepada para konsumen yang berkunjung ke PT Biantara Jaya Service agar para konsumen merasa nyaman serta menjadi loyal terhadap perusahaan.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu atau memberikan informasi kepada peneliti berikutnya dan dapat menjadi sumber rujukan kembali dalam bidang yang sama nantinya

