

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konveksi Orarie di Desa Wedarijaksa Pati. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Berdasarkan analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian statistik variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan nilai t-hitung sebesar 2,100 > nilai t-tabel 1,992, dan dengan signifikan ($0,039 < 0,05$). Maka terdapat hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Yakni dapat disimpulkan bahwa dengan mengutamakan kualitas pelayanan di Konveksi Orarie Desa Wedarijaksa Pati dapat menjadikan respon baik, nyaman dan rasa puas terhadap konsumen yang telah melakukan pembelian di Konveksi Orarie Desa Wedarijaksa Pati.
2. Hasil pengujian statistik variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menunjukkan nilai t-hitung sebesar 4,127 > nilai t-tabel 1,992, dan dengan signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka terdapat hasil bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Yaitu dapat diambil kesimpulan bahwa selain mengutamakan kualitas pelayanan, juga mengutamakan kualitas produk yang sesuai dengan keinginan konsumen sehingga muncul rasa puas dan ingin melakukan pembelian ulang.
3. Hasil pengujian statistik variabel harga terhadap kepuasan konsumen menunjukkan nilai t-hitung sebesar -3,568 > nilai t-tabel 1,992, dan dengan signifikan ($0,001 < 0,05$). Maka terdapat hasil bahwa harga berpengaruh signifikan tetapi negatif terhadap kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa harga yang telah ditetapkan oleh Konveksi Orarie Desa Wedarijaksa Pati sesuai dengan manfaat yang dirasakan serta sesuai dengan kualitas, sehingga menjadikan konsumen merasa puas.
4. Hasil pengujian statistik variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen menunjukkan nilai F hitung sebesar 14,097 > nilai F tabel 2,723, dan dengan

signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka terdapat hasil bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, serta harga memiliki nilai tinggi maka terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi pada variabel harga bernilai tinggi, namun negatif. Disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas produk itu menjadikan kepuasan konsumen semakin meningkat. Disisi lain harga juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Apabila harga yang ditetapkan tinggi, tetapi kualitas produk menurun, hal tersebut juga mempengaruhi kepuasan konsumen.

B. Saran-Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan untuk bahan pertimbangan adalah sebagai berikut :

1. Keterbatasan penulis dalam penelitian ini diantaranya sampel yang digunakan cukup terbatas pada pembelian 3 bulan awal tahun 2023. Selain itu, keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga sehingga peneliti kurang maksimal dalam melakukan penelitian.
2. Bagi owner Konveksi Orarie di Desa Wedarijaksa Pati, untuk dapat menaikkan inovasi-inovasi baru agar mutu produk terus menjadi baik serta menjadi citra dimata konsumen lebih baik pula, dan tetap mempertahankan kualitas produk yang sudah terkenal dikalangan masyarakat sekitar.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi serta dapat memasukkan variabel baru seperti promosi dan lainnya, agar dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih luas serta mendalam.