

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen dalam Persepektif Islam” (Studi Kasus CV. Cipta Harmoni Buah Bekasi) Jl. Raya Ps. Setu No.53, Cibuntu, Kec. Cibitung, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta mengambil sampel dari konsumen sebanyak 100 orang dengan hasil sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen CV. Cipta Harmoni Buah.

Hasil dari uji kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, memberikan hasil uji T didapat skor T hitung 3,556 dengan T tabel yang dihasilkan 1,985 dan nilai sig 0,01 di bawah 5% (0,05). Sehingga hasil ini bisa dikatakan bahwa hasil dari uji T hitung lebih besar dari nilai tabel ( $3,556 > 1,985$ ) serta taraf signifikan yang dihasilkan 0,01 yang berarti skor ini kurang dari 5% (0,05) dan dari hasil tersebut memiliki skor koefisien kualitas produk yang positif.

2. Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen CV. Cipta Harmoni Buah.

Hasil dari uji kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, memberikan hasil uji T didapat skor T hitung 0,709 dengan T tabel yang dihasilkan 1,985 dan nilai sig 0,480 di atas 5% (0,05). Sehingga hasil ini bisa dikatakan bahwa hasil dari uji T hitung lebih kecil dari nilai tabel ( $0,709 < 1,985$ ) serta taraf signifikan yang dihasilkan 0,480 yang berarti skor ini lebih dari 5% (0,05) dan dari hasil tersebut memiliki skor koefisien kualitas pelayanan yang negatif.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Variasi Produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen CV. Cipta Harmoni Buah.

Hasil dari uji variasi produk terhadap kepuasan konsumen, memberikan hasil uji T didapat skor T hitung

2,122 dengan T tabel yang dihasilkan 1,985 dan nilai sig0,036 di bawah 5% (0,05). Sehingga hasil ini bisa dikatakan bahwa hasil dari uji T hitung lebih besar dari nilai tabel ( $2,122 > 1,985$ ) serta taraf signifikan yang dihasilkan 0,036 yang berarti skor ini kurang dari 5% (0,05) dan dari hasil tersebut memiliki skor koefisien variasi produk yang positif.

4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk terhadap kepuasan konsumen CV. Cipta Harmoni Buah.

Hasil dari uji kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk terhadap kepuasan konsumen memberikan hasil uji F didapat skor F hitung 15.623 dengan F tabel yang dihasilkan 2.70 dan nilai sig0,000 < 0,05. Sehingga hasil ini bisa dikatakan bahwa hasil dari uji F hitung lebih besar dari nilai F tabel ( $15.623 > 2.70$ ) serta taraf signifikan yang dihasilkan 0,000 yang berarti skor ini kurang dari 5% (0,05) dan dari hasil tersebut memiliki skor koefisien kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk yang positif terhadap kepuasan konsumen.

## B. Saran

Dari hasil kesimpulan diatas maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Diharapkan CV. Cipta Harmoni Buah dapat memperhatikan kualitas produk seperti segar atau tidak nya buah, variasi ukuran produk, serta merek-merek produk. Sehingga konsumen dapat memilih produk sesuai dengan keinginannya.
2. Diharapkan bisa meningkatkan kepuasan konsumen, CV. Cipta Harmoni Buah dapat meningkatkan lagi terhadap kualitas pelanggan agar konsumen tidak beralih pada pasar buah yang lain dan sejenisnya. Harapannya karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik supaya menjaga kenyamanan bagi konsumen.
3. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen juga harus memperhatikan factor-faktor lain seperti kualitas harga, kualitas promosi dan fasilitas serta lokasinya.