

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai pengaruh atribut produk dibuktikan dengan uji SPSS nilai koefisien regresi sebesar 0,237, dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ adalah $3.175 > 1.985$ dengan nilai signifikansi 0,002 dibawah 0,05 atau $0,002 < 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Elzatta Hijab Galeri Kudus.
2. Nilai pengaruh kualitas pelayanan dibuktikan dengan uji SPSS nilai koefisien regresi sebesar 0,191, dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ adalah $2.472 > 1.985$ dengan tingkat signifikansi 0,015 dibawah 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Elzatta Hijab Kudus.
3. Hasil pengujian SPSS versi 25 mengenai atribut produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dengan perolehan $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $10.107 > 3,09$ dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa atribut produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Elzatta Hijab Galeri Kudus. Besaran pengaruh variabel atribut produk dan kualitas pelayanan adalah 0,179 atau 17,9% dilihat pada koefisien determinasi, sisanya 82,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian telah dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun masih memiliki banyak keterbatasan, diantaranya:

1. Populasi riset ini semua pelanggan yang membeli di Elzatta Hijab Galeri Kudus.
2. Analisis ini hanya mengambil sampel sebanyak 96 responden, sedikitnya kuantitas sampel dikarenakan keterbatasan waktu, dan tenaga peneliti.

3. Membutuhkan waktu yang tepat dalam memberikan angket kepada responden Elzatta Hijab Galeri Kudus.

C. Saran

Analisis tersebut, mengenai pendapat pada analisis berikutnya sebagai berikut:

1. Manajemen harus meningkatkan inovasi produk agar terciptanya atribut produk yang bagus sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Keberhasilan perusahaan dalam layanan pelanggan diharapkan mempertahankan sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memuaskan pelanggan.
3. Meskipun kepuasan pelanggan dalam Elzatta Hijab Galeri Kudus diaktakan baik, namun lebih baik ditingkatkan kembali.
4. Secara umum, Elzatta Hijab hendaknya lebih memperhatikan dalam atribut produk dan kualitas pelayanan yang menjadi indikator utama dalam kepuasan konsumen sehingga dapat menambah loyalitas konsumen terhadap perusahaan.