

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari riset ini yaitu menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di toko Muria Elektronik Kayen, dengan jumlah sampel yang diberikan yaitu 86 responden yang mana adalah konsumen toko muria elektronik. Hasil analisis dan pengkajian dari penelitian ini disimpulkan:

1. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Toko Muria Elektronik Kayen, hal ini dibuktikan dengan t hitung sebesar $1,914 < t$ tabel sebesar $1,988$. Maka semakin baik atau buruk kualitas produk tidak mempengaruhi kepuasan konsumen di toko Muria Elektronik Kayen.
2. Kualitas pelayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Muria Elektronik Kayen. Hal ini dibuktikan dengan t hitung sebesar $5,224 > t$ tabel $1,988$, maka semakin baik kualitas pelayanan akan menjadikan kepuasan konsumen semakin tinggi di toko Muria Elektronik Kayen.
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Toko Muria Elektronik Kayen. Hal ini dibuktikan dengan nilai f hitung sebesar $59,693 > f$ tabel sebesar $3,11$, maka semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan akan menjadikan kepuasan konsumen semakin tinggi di toko Muria Elektronik Kayen.

B. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini telah dilakukan kompatibel dengan tata cara rasional, tetapi masih mempunyai banyak keterbatasan, diantaranya:

1. Populasi riset ini semua pelanggan yang membeli di toko muria elektronik kayen.
2. Analisis ini hanya mengambil 86 sampel dikarenakan keterbatasan waktu, dan tenaga peneliti.
3. Penelitian dilakukan menggunakan metode informasi lapangan melalui kuesioner sebagai akibatnya

kemungkinan pendapat responden yang tidak terungkap secara nyata.

4. Membutuhkan angket yang tepat untuk memberikan kuesioner kepada pelanggan toko muria elektronik kayen.

C. Saran

Analisis tersebut, mengenai pendapat pada analisis berikutnya sebagai berikut:

1. Manajemen harus meningkatkan inovasi produk agar terciptanya kualitas produk yang baik sehingga dapat menaikkan tingkat kepuasan konsumen secara signifikan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal menggunakan banyak sekali macam taktik pada pelanggan, sebagai akibatnya pelanggan akan sanggup mengenal pelayanan yang dialokasikan pada konsumen, dengan demikian konsumen tentu merasa puas & taraf pembelian pada Toko Muria elektronik akan semakin bertambah.
3. Hasil penelitian ini diperlukan sebagai tumpuan untuk peneliti lain untuk membenahi dan melakukan pemugaran seperlunya.