

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Pada penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan islami, promosi dan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan. Responden pada penelitian ini berjumlah 40 konsumen Munna Collection. Penelitian dilakukan dan di analisis, maka ditarik kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pelanggan Munna Collection Kudus. Bisa dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,094 > 2,028$ ) dengan tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa hipotesis 1 diterima.
2. Terdapat pengaruh signifikan antara promosi terhadap kepuasan pelanggan Munna Collection Kudus. Bisa dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,071 > 2,028$ ) dengan tingkat signifikansi 5%. Dari hasil tersebut, disimpulkan bahwa hipotesis 2 diterima.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara variasi produk terhadap kepuasan pelanggan Munna Collection Kudus. Bisa dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,296 > 2,028$ ) dengan tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima.
4. Terdapat hasil pengujian SPSS versi 16 mengenai kualitas pelayanan islami, promosi dan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan dengan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $24,733 > 2,859$ ) dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan ini bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan islami, promosi dan variasi produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Munna Collection Kudus. Pengaruh kualitas pelayanan islami, promosi dan variasi produk adalah 0,673 atau 67,3% dilihat dari koefisien determinasi, dan sisanya 32,7% yang dipengaruhi oleh variabel lain. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 diterima.

**B. Saran**

Dari hasil penelitian di atas dan kesimpulan yang telah dijelaskan, penulis ingin menyampaikan saran sekiranya dari saran tersebut memberikan manfaat kepada pihak terkait. Saran yang disampaikan yaitu:

1. Perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan patut dipertahankan dan dapat di tingkatkan lebih lagi sehingga dapat memenuhi kebutuhan serta dapat memuaskan pelanggan.
2. Perusahaan dapat memperluas lagi promosi ke luar kota hingga luar pulau, sehingga Munna Collection dapat dikenal secara luas.
3. Perusahaan harus meningkatkan inovasi produk dengan mempunyai variasi produk yang lebih banyak, maka dapat meningkatkan kepuasan pada pelanggan.
4. Kepuasan pelanggan di Munna Collection dikatakan baik, namun bisa di tingkatkan lebih baik lagi.
5. Dari hasil penelitian ini harapannya bisa menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.

