

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Aplikasi, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen AHASS (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen AHASS (studi kasus pada konsumen pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang). Hal ini ditinjau dari hasil uji t hitung  $> t$  tabel dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,003 < 0,05$ . Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Sehingga menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Dan dari hasil pengujian hipotesis koefisien regresi yang dilihat dari tabel *Coefficients* pada kolom *Unstandardized Coefficient B* sebesar 0,123. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi (X1) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen, yang berarti nilai koefisien beta bernilai positif sehingga memiliki hubungan yang searah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS. Jadi semakin baik kualitas aplikasi yang tersedia maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen AHASS Setio Motor Jombang.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen AHASS (studi kasus pada konsumen pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang). Hal ini ditinjau dari hasil pengujian hipotesis yang dilihat dari uji t diperoleh hasil uji t hitung  $>$  t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,001 < 0,05$ . Sehingga menolak  $H_0$  dan menerima  $H_2$ . Dan dari hasil pengujian hipotesis koefisien regresi yang dilihat dari tabel *Coefficients* pada kolom *Unstandardized Coefficient B* sebesar 0,097. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ), yang berarti nilai koefisien beta bernilai positif sehingga memiliki hubungan yang searah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS. Jadi semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen AHASS Setio Motor Jombang.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen AHASS (studi kasus pada konsumen pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang). Hal ini ditinjau dari hasil pengujian hipotesis yang dilihat dari uji t diperoleh hasil uji t hitung  $>$  t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,005 < 0,05$ . Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Sehingga menolak  $H_0$  dan menerima  $H_3$ . Dan dari hasil pengujian hipotesis koefisien

regresi yang dilihat dari tabel *Coefficients* pada kolom *Unstandardized Coefficient B* sebesar 0,210. Nilai ini menunjukkan bahwa harga (X3) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y), yang berarti nilai koefisien beta bernilai positif sehingga memiliki hubungan yang searah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS. Jadi semakin terjangkau harga yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen AHASS Setio Motor Jombang.

4. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas aplikasi, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen AHASS (Studi kasus pada konsumen pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang). Hal ini ditinjau dari hasil pengujian hipotesis yang dilihat dari uji F diperoleh hasil uji F hitung sebesar 31,873 dengan nilai probabilitas (sign.) 0,000. Dan F tabel sebesar 2,72 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan dengan nilai signifikansi 0,05. Karena F hitung lebih besar dari F tabel ( $31,875 > 2,72$ ) dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dikatakan menolak H<sub>0</sub> dan menerima H<sub>4</sub>. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas aplikasi (X1), kualitas layanan (X2) dan harga (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) AHASS Setio Motor Jombang.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Perusahaan**

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dijadikan masukan atau bahan pertimbangan bagi pengguna layanan BromPit. Khususnya lebih memperhatikan kualitas aplikasi, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen AHASS.

### **2. Bagi Akademis**

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dijadikan sebagai tambahan informasi bagi para akademisi, bahwa faktor kualitas aplikasi, kualitas layanan dan harga menjadi pilihan pertama untuk melakukan pembelian pada AHASS. Selain itu juga dapat dijadikan rujukan khususnya jurusan Ekonomi Syariah dan tambahan pustaka di perpustakaan IAIN Tulungagung.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dengan hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya. Dan untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya mengadakan pengembangan penelitian ini dengan menambahkan variabel lainnya karena masih banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada AHASS.