

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga di toko Rajawali Motor. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil hipotesis menggunakan *p values* terkait pengaruh dari variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Toko Rajawali Motor. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor.
2. Berdasarkan hasil hipotesis menggunakan *p values* terkait pengaruh dari variabel kualitas produk ( $X_2$ ) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Toko Rajawali Motor. Artinya bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan *p values* terkait pengaruh dari variabel harga ( $X_3$ ) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen berbelanja di tokoRajawali Motor. Artinya bahwa semakin menarik harga yang ditawarkan maka

akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor.

4. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menyatakan bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel kualitas layanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Rajawali Motor. Artinya jika kualitas layanan yang diberikan baik, dan kualitas produk yang ditawarkan bagus serta harga yang diberikan kompetitif maka konsumen merasa puas.

## **B. Saran**

Adapun saran yang akan peneliti sampaikan berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan kiranya memberi manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Pengusaha
  - a. Toko Rajawali Motor diharapkan selalu mempertahankan kualitas layanan yang baik yaitu dengan keramahan yang diterapkan oleh karyawan kepada konsumen, memahami kebutuhan konsumen, dan pelayanan yang dilakukan dengan handal.
  - b. Toko Rajawali Motor diharapkan selalu menyediakan produk dengan kualitas yang baik dan bervariasi agar para konsumen merasa puas dan ingin berbelanja kembali.

- c. Toko Rajawali Motor diharapkan selalu menetapkan harga dengan baik, tidak mengambil keuntungan yang berlebihan, dan memberikan diskon agar dapat meningkatkan minat pembeli yang tentunya juga harus tetap mempertahankan kualitas layanan dan kualitas produk yang baik.
- d. Untuk pengusaha yang sedang merintis sebuah usaha, diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi dan dapat dijadikan untuk bahan dalam mempertimbangkan tentang keputusan yang akan dibuat dalam mempertahankan kualitas layanan, menyediakan kualitas produk, dan menerapkan harga.

## 2. Bagi Akademik

Penelitian ini di harapkan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan terutama dalam bidang Manajemen Bisnis Syariah dan yang berkaitan dengan kualitas layanan, kualitas produk, dan harga. Akan tetapi, dari peneliti hal ini masih banyak kekurangan dalam kajian maupun teori yang digunakan dalam mendukung pengerjaan penelitian ini, sehingga diharapkan ada penelitian lanjutan yang lebih mendalam supaya memberikan hasil yang dipaparkan bisa sesuai dengan suatu kondisi yang sebenarnya.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan baik dari kelengkapan data penelitian, validitas data maupun cara pemaparan dan analisis data hasil penelitian. Sehingga

peneliti berharap peneliti selanjutnya menggunakan variabel lain dan menambahkan variabel penelitian dengan berbagai cara seperti observasi lebih mendalam, agar mengetahui situasi dan kondisi wilayah yang akan dijadikan sebagai lokasi penelitian, melakukan wawancara terhadap pemilik, karyawan, dan konsumen akan membantu dalam menentukan variabel penelitian, serta menambah jumlah responden untuk hasil penelitian yang lebih baik dan akurat