

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produksi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di anyaman purun toko al-firdaus banjarbaru. Responden dalam penelitian ini berjumlah 60 orang yang merupakan masyarakat Kota Banjarmasin dan sekitarnya. Berdasarkan data yang dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan regresi linear berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung} 25,600 > F_{tabel} 3,16$  yang dimana nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  ( $25,600 > 3,16$ ) dan nilai signifikansi  $F$  sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari tingkat nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).
2. Secara parsial menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian yaitu kualitas produk dan

harga. Untuk variabel kualitas produk nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,284 > 2,002$ ) dan nilai  $sig. < \alpha$  ( $0,026 < 0,05$ ). Untuk variabel kualitas pelayanan nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3,654 > 2,002$ ) dan nilai  $sig. < \alpha$  ( $0,001 < 0,05$ ). Dengan demikian kedua variabel tersebut berpengaruh secara parsial, yang menyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Peneliti menyimpulkan bahwa yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di anyaman purun toko al-firdaus banjarbaru adalah variabel kualitas pelayanan karena  $T_{hitung}$  menunjukkan lebih besar nilainya dibandingkan variabel kualitas produksi.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas adapun saran yang dapat diberikan adalah:

### **1. Bagi Toko Al-Firdaus**

Dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu masukan dan arahan yang berkaitan dengan alasan konsumen melakukan pembelian di Toko Al-Firdaus. Untuk menciptakan suatu konsumen yang loyal, maka diharapkan dapat memperhatikan faktor-faktor yang menjadi acuan agar pengunjung melakukan pembelian kembali dan memperhatikan variabel-variabel penelitian tersebut agar menarik para pengunjung lebih banyak lagi atau dengan memperbaruinya dengan sesuatu yang baru untuk menarik hati konsumen.

## 2. Bagi konsumen atau pembeli

Dari penelitian ini agar untuk meningkatkan kesadaran akan menggunakan produk lokal suatu barang dan berhati-hati dalam membeli suatu produk khususnya produkolahan impor. Diharapkan bagi konsumen untuk tidak mengutamakan gaya hidup atau *trend* dalam pembelian suatu produk melainkan mengutamakan barang produk tersebut.