

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis tentang pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Busana Muslimah Nafafa *Fashion& Collection* Kota Bekasi, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa nilai t_{hitung} 0,714 < t_{tabel} 1,991 sehingga dapat di simpulkan bahwa H_0 di terima H_1 di tolak yang artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Toko Busana Muslimah Nafafa *Fashion& Collection* Kota Bekasi.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa nilai t_{hitung} 5,768 > t_{tabel} 1,991 sehingga dapat di simpulkan bahwa H_0 di tolak H_2 di terima yang artinya secara parsial terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Toko Busana Muslimah Nafafa *Fashion& Collection* Kota Bekasi.
3. Berdasarkan Uji f dengan SPSS Versi 22 di peroleh nilai f hitung 35,775 > 3,11 sehingga dapat di simpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_3 di terima yang artinya secara simultan terdapat pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Toko Busana Muslimah Nafafa *Fashion& Collection* Kota Bekasi.
4. Berdasarkan hasil analisis determinasi di peroleh angka R Square sebesar 0,482 atau (48.2%). Hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh terhadap variabel independent Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 48,2% atau Kepuasan Pelanggan di pengaruhi oleh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan 48,2% sedangkan sisanya 51,8% di pengaruhi oleh variabel lain yang di masukkan dalam model penelitian ini.

1.2 Implikasi Manajerial

Pada Penelitian ini berguna sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian, maka saran yang diajukan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Diharapkan Toko Busana Muslimah Nafafa Fashion& Collection Kota Bekasi memperbaiki kualitas produknya serta perlunya meningkatkan dan berinovasi terhadap teknologi baru guna tercapainya harapan konsumen atau kualitas produk yang diinginkan konsumen.
2. Di harapkan Toko Busana Muslimah Nafafa Fashion& Collection Kota Bekasi perlu memberikan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan yang baik guna tercapainya Kepuasan Pelanggan.
3. Dengan adanya penelitian ini, Toko Busana Muslimah Nafafa Fashion& Collection Kota Bekasi terus mempertahankan dan meningkatkan mutu, baik dari segi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan. Serta mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan dan pemanfaatan teknologi secara optimal sehingga dapat mempertahankan posisi perusahaan di pangsa pasar dan untuk meningkatkan persaingan.

