

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan di bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Butik Eva Muslimah QLQ Kota Sungai Penuh dan besarnya pengaruh hanya 4,23%.
2. Secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Butik Eva Muslimah QLQ Kota Sungai Penuh dan besarnya pengaruh hanya 10,86%.
3. Secara parsial tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Butik Eva Muslimah QLQ Kota Sungai Penuh dan besarnya pengaruh hanya -0,07%.
4. Secara simultan tidak terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan pengalaman berbelanja terhadap kepuasan konsumen Butik Eva Muslimah QLQ Kota Sungai Penuh dan besarnya pengaruh hanya 15%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil perhitungan TCR maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Pada variabel Kepuasan Konsumen terdapat item pertanyaan dengan nilai tcr terendah yaitu pertanyaan tentangtentang “Pelayanan yang diberikan

Butik Eva Muslimah qlq sesuai dengan harapan yang di berikan.” yaitu sebesar 67,78 %. Maka dapat disarankan kepada pemilik Butik Eva Muslimah QLQ agar dapat membina karyawan agar dapat memaksimalkan pelayanan terhadap konsumen, karena dengan pelayanan yang maksimal akan meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Pada variabel Kualitas Produk terdapat pertanyaan dengan hasil terendah yaitu pada pertanyaan tentang “Produk yang ditawarkan Butik Eva Muslimah qlq berbeda dengan merk yang ditawarkan di toko fashion yang lain” yaitu sebesar 68,89%. Maka dapat disarankan untuk dapat menambah brand brand pakaian muslimah lainnya agar konsumen dapat memilih brand yang diinginkannya, karena lengkapnya produk akan membuat konsumen lebih puas dengan produk produk baru dan terkenal.
3. Pada variabel kualitas pelayanan terdapat pertanyaan dengan hasil terendah yaitu tentang “Karyawan di Butik Eva Muslimah qlq bekerja dengan professional” yaitu sebesar 69,56 %. Maka dapat disarankan kepada karyawan Butik Eva Muslimah agar lebih semangat menerima konsumen yang datang walaupun buka konsumen yang dikenal.
4. Di harapkan kepada peneliti lainnya agar dapat mengembangkan penelitian in dikarenakan masih banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang belum diteliti.