BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Produk *Fashion* Muslim di *E-Commerce* Tokopedia pada Mahasiswa Institut Pesantren KH. Abdul Chalim yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas produk (X1) secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk *fashion* muslim di *e-commerce* Tokopedia pada mahasiswa Institut Pesantren KH. Abdul Chalim. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $-7,321$ (tanda negatif tidak dibaca karena menunjukkan arah pengaruh) sehingga t hitung $7,321 > 1,98698$ t tabel dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk *fashion* muslim di *e-commerce* Tokopedia pada mahasiswa Institut Pesantren KH. Abdul Chalim. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $10,134 > 1,98698$ t tabel dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

3. Harga (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk *fashion* muslim di *e-commerce* Tokopedia pada mahasiswa Institut Pesantren KH. Abdul Chalim. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $3,867 > 1,98698$ t tabel dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
4. Kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan harga (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk *fashion* muslim di *e-commerce* Tokopedia pada mahasiswa Institut Pesantren KH. Abdul Chalim. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 583,952 dan nilai F tabel sebesar 2,71. Adapun nilai signifikansinya sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan F hitung $> F$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$.

B. Saran

Penulis sadar jika dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti masih jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis berharap agar penelitian ini dapat disempurnakan oleh peneliti selanjutnya dengan cara mengacu pada penelitian yang sudah ada.

1. Diharapkan kepada para mahasiswa Institut Pesantren KH. Abdul Chalim lebih teliti dalam membeli produk *fashion* muslim dengan lebih memperhatikan kualitas produk dan harga pada transaksi belanja *online* khususnya di *e-commerce* Tokopedia. Hal tersebut bertujuan

agar menerima produk *fashion* muslim yang tetap bagus dan sesuai dengan ekspektasi.

2. Diharapkan dari pihak perusahaan *e-commerce* Tokopedia agar lebih memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang akan ditawarkan kepada penjual guna meningkatkan kepuasan konsumen. Sehingga para konsumen tidak ragu dalam memilih produk *fashion* muslim yang akan dibeli di *e-commerce* Tokopedia.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sejenis agar melakukan inovasi dengan variabel perantara atau menambah variabel yang tidak ada dalam penelitian ini, serta bisa mengambil objek penelitian yang lebih luas dari pada penelitian ini. Selain ketiga variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat faktor lain sebesar 4,9% yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli produk *fashion* muslim di *e-commerce* Tokopedia yang tidak diteliti. Sehingga penelitian selanjutnya dapat menambahkan atau menggunakan variabel lain untuk menguji kepuasan konsumen dalam membeli produk *fashion* muslim di *e-commerce* Tokopedia.