

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisa data penelitian dan pembahasan sebagaimana tergambar pada BAB IV, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel pengaruh Kualitas Produk (X^1) dan Kepuasan Konsumen (Y). $t_{hitung} = 4.398$, t_{tabel} dan sig 1.984 (p) = 0,000 Dimana $p = 0.000 < 0,05$, yang artinya berpengaruh signifikan, **Ho ditolak Ha diterima**.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel pengaruh Pelayanan (X^2) dan Kepuasan Konsumen (Y). $t_{hitung} = 7.360$, t_{tabel} dan sig 1.984 (p) = 0,000 Dimana $p = 0.000 < 0,05$, yang artinya berpengaruh signifikan, **Ho ditolak Ha diterima**.
3. Berdasarkan hasil uji ANOVA atau F pada tabel di atas 4.38, nilai F_{hitung} sebesar 185,158 dimana lebih besar dari F_{tabel} 100 responden yaitu sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi 0,000 karena $0,000 < 0,05$, **Maka Ho ditolak Ha diterima**, Berarti terdapat Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pengguna Biznet Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang. Adapun dengan melihat nilai *Adjusted R Square* pada tabel 4.34 **Model Summary** sebesar 0,890 atau sama dengan 89,0%.

Sedangkan 11,0% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan analisa data pembahasan pada bab sebelumnya, maka saran dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan **Biznet** ada baiknya Kualitas Produk (X^1) lebih diutamakan kualitas produk nya karena sangat bagi kemajuan perusahaan **Biznet**, karena berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
2. Bagi perusahaan **Biznet** ada baiknya Pelayanan (X^2) lebih di tingkatkan lagi untuk pelayanan optimal karena sangat bagus bagi kemajuan perusahaan **Biznet**, karena berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
3. Bagi saya pribadi penelitian selanjutnya ada baiknya digunakan lain variabel guna melengkapi variabel independen Kualitas Produk (X^1) dan Pelayanan (X^2) Keputusan Pembelian (Y).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Praktik Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, imam, 2016 . *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS Cetakan ke-8 Semarang* : Universitas Diponegoro.
- Kotler dan Keller.2016. *Manajemen Msdm. Edisi 13. Jilid 2*.Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2015. *Manajemen Msdm. Jilid 2*.Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*.Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono 2018. Metode Penelitian EVALUASI (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development). Cetakan ke-4. Bandung: Alfabeta.
- Saputra, G. W., & Ardani, I. G. A. K. S. (2020). Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Tjiptono Fandy. 2012. Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: Andi. 2014. Pemasaran Jasa, Yogyakarta: Andi. 2015. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penarapan dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- TEGOR, S., ALPINO SUSANTO, S. P., TOGATOROP, V., SULIVYO, L., SE, M., Siswanto, L. C. D. J., & SE, M. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Penerbit Lakeisha.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Pemasaran Strategik. Yogyakarta : ANDI 2017. Pemasaran Jasa. Bayumedia: Malang.