

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan dari bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan konsumen pada Mishya Amaira. Dengan hasil nilai yaitu  $t_{hitung} 6,038 > t_{tabel} 1,966$  yang memiliki arti jika kualitas produk pada Mishya Amaira ditingkatkan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel harga terhadap variabel kepuasan konsumen pada Mishya Amaira. Dengan hasil nilai yaitu  $t_{hitung} 4,859 < t_{tabel} 1,966$  yang memiliki arti jika harga pada Mishya Amaira ditingkatkan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen pada Mishya Amaira. Dengan hasil nilai yaitu  $t_{hitung} 3,674 > t_{tabel} 1,966$  yang memiliki arti jika kualitas pelayanan pada Mishya Amaira ditingkatkan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
4. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen pada Mishya Amaira. Dengan hasil nilai yaitu  $F_{hitung} 45,010$

$> F_{\text{tabel}} 2,62$  yang memiliki arti jika kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan pada Mishya Amaira memiliki pengaruh penting terhadap terciptanya konsumen merasa puas.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang sudah diuraikan diatas maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu :

1. Mishya Amaira harus lebih memperhatikan kelancaran *web* agar konsumen mudah dalam mengaksesnya.
2. Admin Mishya Amaira harus selalu *standby* dan cepat dalam membalas komentar konsumen di instagram.
3. Mishya Amaira harus selalu cepat dalam menanggapi komplain dari konsumen agar konsumen puas akan pelayanan yang diberikan.
4. Pengiriman produk harus selalu *on time* agar produk cepas sampai ketangan konsumen.
5. Mishya Amaira harus bertanggung jawab apabila ada produk yang kurang saat dikirim, maka pengembalian dana atau pengiriman barang susulan harus segera dilakukan.