

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, terhadap kepuasan konsumen pada *Online Shop The Zenzy Shoes*, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Online Shop The Zenzy Shoes*. Hal ini diperoleh dari nilai t_{hitung} sebesar 12,764 lebih besar dari t_{tabel} 1,971 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil 0,05.
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Online Shop The Zenzy Shoes*. Hal ini diperoleh dari nilai t_{hitung} sebesar 16,912 lebih besar dari t_{tabel} 1,971 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil 0,05.
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Online Shop The Zenzy Shoes*. Hal ini diperoleh dari nilai f_{hitung} 461.161 lebih besar dari f_{tabel} 3,04 dan nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan simpulan yang telah diperoleh maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pada *Online Shop* The Zenzy Shoes agar selalu memperhatikan kualitas produk yang dikirim kepada konsumen seperti mengecek kembali kualitas produk sebelum di kirim agar tidak terdapat produk yang rusak ketika sampai di tangan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Diharapkan pada *Online Shop* The Zenzy Shoes lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, seperti merespon konsumen dalam melakukan tindak lanjut atas permasalahan yang dialami konsumen dan merespon dengan cepat permasalahan yang dirasakan oleh seluruh konsumen, demi meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Bagi peneliti lain diharapkan diharapkan dapat menggunakan atau mengevaluasi faktor-faktor selain yang digunakan dalam penelitian ini untuk menghasilkan temuan yang beragam dan unggul.