

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian secara simultan diketahui bahwa hipotesis yang diajukan benar atau H_0 ditolak dan H_a diterima, yaitu bukti fisik (*tangible*) (X_1), kehandalan (*realibility*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4) dan empati (*emphaty*) (X_5) secara simultan berpengaruh sebesar 69,891 terhadap kepuasan konsumen KPRI al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan benar atau H_a diterima dan H_0 ditolak, yaitu variabel X_1 (bukti fisik) dengan t_{hitung} sebesar 2,135, X_3 (daya tanggap) dengan t_{hitung} sebesar 10,057, X_4 (jaminan) dengan t_{hitung} sebesar 2,677 dan X_5 (empati) dengan t_{hitung} sebesar 2,259 secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen KPRI Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya. Sedangkan X_2 (kehandalan) dengan t_{hitung} sebesar -0,359 secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen KPRI Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya.

3. Hasil pengujian terhadap variabel bebas yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikat adalah variabel X_3 (daya tanggap) dengan nilai t_{hitung} sebesar 10,057

B. Saran

Adapun hal-hal yang dapat peneliti sampaikan yang bersifat konstruktif kepada KPRI al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Bagi KPRI al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya, dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, variabel, daya tanggap terlihat yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen sehingga selanjutnya daya tanggap yang telah diberikan oleh KPRI al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya kepada konsumen agar terus dipertahankan dan dikembangkan sehingga rasa puas yang telah diberikan bisa meningkat menjadi loyalitas konsumen kepada KPRI al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya. Dan untuk variabel yang lain yakni keandalan, selanjutnya mendapat perhatian yang sangat khusus untuk terus ditingkatkan karena tidak mungkin variabel tersebut memberikan dampak buruk bagi KPRI al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya karena variabel tersebut mendapatkan nilai parsial yang dibawah t_{tabel} . Dan juga untuk membenahi kelengkapan barang maupun harga barang yang dirasa kurang memberikan nilai positif terhadap konsumen