

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan skripsi ini yang berjudul: *“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Transaksi Jual Beli Mobil Bekas di Showroom Auto Charisa Mobil Ciracas Kota Serang)”*, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas produk, kualitas merek dan harga dengan kepuasan konsumen, dibuktikan dengan:

1. Nilai t-hitung variabel X1 sebesar 4,942.
2. Nilai t-hitung variabel X2 sebesar 3,810.
3. Nilai t-hitung variabel X3 sebesar 4,677.
4. Nilai koefisien determinasi atau *R Square* variabel X1, X2 dan X3 sebesar 0,446 atau 44,6%.

Jika dibandingkan dengan nilai t-tabel sebesar 1,665 maka nilai t-hitung variabel independent (X1, X2 dan X3) yang diperoleh jauh lebih besar dari nilai t-tabel, sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel dependen (kualitas produk, kualitas merek dan harga) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen (kepuasan konsumen) dan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 44,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel yang tidak diteliti.

## **B. Saran-saran**

Ada beberapa saran atau rekomendasi yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Showroom diharapkan agar lebih teliti dan meningkatkan lagi dalam memproses peremajaan mobil supaya konsumen puas dengan mobil yang telah dibelinya dan tidak adanya kendala pada mobil.
2. Bagi konsumen diharapkan untuk memberikan keluhan-keluhan terhadap mobil yang dibelinya agar pihak showroom dapat meningkatkan kualitas mobil dan dijadikan sebagai evaluasi bagi pihak showroom.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan data yang digunakan lebih banyak dan lengkap.