

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen” (studi pada konsumen Central Kreasi cabang Nebas Sablon) maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh sedang, kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi sebesar 18.9% pada konsumen Nebas Sablon dengan nilai  $R^2$  0,189.
2. Dalam Islam kualitas Produk dan layanan mampu mempertahankan hubungan yang baik dengan konsumen. Hal ini berkaitan dengan surat Al-Baqarah ayat 267.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada konsumen Nebas Sablon, penulis memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Sebagai wirasuwasta reputasi harus dijaga sebaik mungkin, termasuk reputasi dalam ketepatan waktu untuk mengirim order, jika kapasitas order penuh janganlah serakah, karena pelanggan mempunyai obligasi atau rencana untuk menggunakan hasil sablonan tersebut.
- 2) Akan sangat mengecewakan apabila hasil sablonan luntur atau rusak, maka jaminan untuk kelalaian tersebut harus ada agar konsumen pengguna jasa sablon merasa puas.
- 3) Kualitas bahan baku sablon yang baik menghasilkan sablon yang baik pula.
- 4) Untuk pengguna jasa sablon dengan adanya kualitas produk dan pelayanan yang baik yang ditawarkan maka hendaknya dapat memilih jasa yang akan digunakan agar dapat merasa puas.
- 5) Untuk peneliti sendiri khususnya dapat mengembangkan penelitian ini lebih baik lagi, karena pada dasarnya

mengetahui tentang kepuasan konsumen, sangat dibutuhkan dalam kegiatan usaha.