

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui kajian teori, observasi, dan analisis data berupa angket/kuesioner yang telah penulis paparkan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 reponden yaitu konsumen Alfamart Kampung Al-Falah dan kemudian dilakukan pengujian hasil kuesioner tersebut di *SPSS 16.0 for windows*. Maka hasilnya terdapat pengaruh yang signifikan dari nilai  $t_{hitung} 5,454 > t_{tabel} 2,39238$ , dan berdasarkan perhitungan angka signifikan, nilai sebesar 0.002 pada kolom sig. Menunjukkan  $0.002 < 0.05$  maka  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan kualitas layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumen (Y). Angka koefisien determinasi yang dilakukan pada uji

determinasi diperoleh nilai *r square* sebesar 0.294 yang artinya menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap perilaku konsumen (Y) yaitu sebesar 29.4%. Sedangkan sisanya sebesar 70.6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar kualitas layanan. Maka terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap perilaku konsumen Alfamart Kampung Al-Falah, RT/RW: 004/02, Desa Kresek, Kecamatan kresek, kabupaten Tangerang, Banten.

2. Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan secara garis besar perilaku konsumen Alfamart kampung Al-Falah belum memperhatikan teori perilaku konsumen dalam Islam karena banyaknya konsumen yang tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi sehingga keputusan pembelian yang mereka ambil hanya mengikuti budaya yang sudah berlaku dilingkungan sekitar. Konsumen Alfamart Kampung Al-Falah dalam hal ini, telah sedikit memahami bahwa sebagai umat muslim perlu memperhatikan kehalalan produk yang tersedia di Alfamart

namun masih sulit membatasi diri untuk tidak bersikap konsumtif. Karena di waktu tertentu, konsumen bisa menjadi seorang yang paling konsumtif untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya dan bisa menjadi konsumen yang sederhana, hanya memperhatikan hal yang menjadi kebutuhan terpentingnya saja.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat memberikan saran yang mudah-mudahan bermanfaat:

1. Kualitas layanan yang Alfamart berikan berupa kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, serta bentuk fisik perlu ditingkatkan melalui perekrutan karyawan yang memiliki kehandalan pada bidangnya, dilakukannya training bagi karyawan baru bagaimana menghadapi para konsumen yang berbeda karakter, disediakan kotak saran bagi konsumen sebagai sarana penyampaian kritik untuk membangun perusahaan yang lebih maju, dan bentuk fisik Alfamart yang harus dalam keadaan bersih, harum dan tempat parkir yang memadai karena konsumen akan memperhatikan fisik luar

Alfamart sebelum akhirnya memutuskan untuk berbelanja. Demikian kualitas layanan yang baik akan menghasilkan timbal balik yang baik bagi perusahaan, karena pelayanan merupakan ujung tombak perusahaan dalam mencapai kesuksesan bersama.

2. Persoalan yang berkenaan dengan baik para konsumen adalah persoalan alami yang harus menjadi perhatian. Karena keberadaan konsumen sangat mempengaruhi perusahaan, tanpa adanya konsumen maka Alfamart tidak akan berkembang serta tidak akan menghasilkan *income* sehingga akhirnya perusahaan tidak dapat memberikan upah kepada karyawannya, bila perlu Alfamart menerapkan prinsip syariah pada setiap transaksi supaya dapat meminimalisir riba.