

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengujian Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang serta didukung dengan teori-teori yang melandasi, dan para penelitian terdahulu, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen
  - a. Kualitas Produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang.
  - b. Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang
  - c. Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang
  - d. Secara simultan Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.
2. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen

- a. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang.
  - b. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang.
3. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Dimediasi Kepuasan Konsumen
- a. Kepuasan Konsumen dapat memediasi antara Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen.
  - b. Kepuasan Konsumen dapat memediasi antara Harga dan Loyalitas Konsumen.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Toko Yayan Cuci Gudang perlu meningkatkan pemasarannya agar lebih dikenal oleh masyarakat Kota Palembang dan Luar Palembang serta menambah jumlah barang yang disediakan agar konsumen lebih banyak memilih barang yang dicarinya
2. Bagi Pemilik Toko Yayan Cuci Gudang lebih baik jangan menggunakan sistem *home credit* yang prosesnya sangat susah dan lama, karena banyak konsumen yang mengeluh tidak bisa mendapatkan pembayaran dengan sistem kredit (angsuran) untuk barang yang diinginkannya. Sebab proses yang terlalu lama dan susah.

Akankah lebih baiknya jika toko yayan menyediakan sistem kredit yang dikelola dari tokonya sendiri dengan proses yang mudah, karena yang ingin menggunakan pembayaran sistem kredit (angsuran) banyak sekali dan berasal dari penduduk sekitarnya.

3. Admin lebih menjelaskan siapa saja reseller resmi dari toko yayan cuci gudang, sebab banyak sekali di Facebook maupun Instagram dan akun lainnya, yang mengaku sebagai reseller dari Toko Yayan Cuci Gudang, membuat para konsumen khususnya yang berada diluar kota bingung harus memilih yang mana.
4. Untuk karyawan harus lebih memperhatikan lagi harga yang tertera didaftar harga terkadang berbeda-beda, antara pemilik toko dengan karyawan satu dengan yang lainnya. Harga dalam penelitian ini sangat berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas konsumen sehingga penetapan harga produk harus selalu diperhatikan.
5. Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji atau menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen dalam berbelanja di Toko Yayan Cuci Gudang

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Dan Terjemahannya. 2000. *Departemen Agama RI Dengan Transliterasi Arab-Latin (Rumy)*. Semarang: CV Asy-Syifa'.
- Aldy, Rochmat. 2017. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV Wade Group, 2017, hlm 205.
- Alex S Nitisemito. 1991. *Manajemen Personalialia – Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia.
- Ali Isnaeni Soleh. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Cozmeed di Cartenz Purwokerto*. Skripsi, (Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016).
- Anang, Firmansyah. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek (Planing & Strategy)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Anang, Firmansyah. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Sleman: CV Budi Utama.
- Anggriawan, Ferry. *Pengaruh Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus B-Prend Cafe (Survey Pada B-Prend Cafe di Kabupaten Rembang)*. Skripsi, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017, hlm, 7.
- Arrohman, Arief. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Fan Elektrik Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada CV. Cahaya Elektronik dan Furniture, Sukabumi, Bandar Lampung)*. Skripsi, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).
- Aslan dkk. 2018. *Peluang dan Tantangan Negara-Negara di Kawasan Borneo Dalam Menghadapi MEA*. Malang: Kalimetro.
- Bambang, Suharno. 2006. *Bisnis Sambilan Langkah Awal Menjadi Enterpreneur Sukses*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Chandra Eddy Thungsal, Hotlan Siagian. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari*. Jurnal AGORA Vol.7, No. I (2019).
- Damayanti, Cintya. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Produk "Supermi" di Kecamatan Genuk Semarang)*. Skripsi, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2015).
- Deliyanti, Oentoro. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: CV Budi Utama.
- Dimas Dewanto Prabowo. *Pengaruh Citra Toko Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di GMT Swalayan Sleman, Yogyakarta*. Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017).
- Endra, Febri. 2017. *Metodologi Penelitian (Statistika Praktis)*. Jawa Timur: Zifatama Jawara.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak cukup*. Yogyakarta: Andy.
- Harinaldi. 2005. *Prinsip-Prinsip Statistik Untuk Teknik Dan Sains*. Jakarta: Erlangga.
- Harman Malau. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Herlina, Vivi. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Imam, Machali. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan Dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitati*. Yogyakarta: MPI.
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia (Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kamsir. 2008. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khalil Patriot Khamza. *Pengaruh Kepuasan Konsumen, Promosi, Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Kereta Api (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kaligung)*. Skripsi, (Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang, 2018).
- Lina Sari Situmeang. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*. Skripsi, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2017).
- Mamik. 2015. *Monograf Perkembangan Dan Keunikan Variabel Motivasi Kinerja Kepuasan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Muslich Anshori dan Sri Iswati. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Nasrun Haroen. 2000. *Fiqih Mu'amalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Novrianda, Herry. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Indutry/ Toko Bakery Di Bengkulu)*. Jurnal Baabu Al-Ilmi Vol. 1 No. 2 Oktober 2016.
- Nurlita Lea Kusuma Wardani. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Angkringan Sepanjang Jalan Baru Kota*

- Ponorogo*. Skripsi, (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2018).
- Riva Fergian dan Amarul. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Roti Bakar 88 Kota Serang*. Jurnal Sains Manajemen Vol. 2 No.2 Juni 2016.
- Sahab, Ali. 2019. *Buku Ajar Analisis Kuantitatif Ilmu Politik Dengan SPSS*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Santi Yoga Pratama. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Agya Collection Ponorogo*. Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2018, hlm. 27.
- Santoso, Singgih. 2009. *Panduan Lengkap Menguasai Statistik Dengan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Setiawan Budi. 2003. *Fiqih Aktual: Jawaban Tuntas Masalah Kontemporer*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Sidiq Rustam Aji. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Di Solo*. Skripsi, (Solo: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017).
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Slamet Riyadi. 2017. *Akuntansi Manajemen*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan. 2018. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Sleman: CV Budi Utama.
- Soegeng Wahyoedi dan Sapparso. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Sudaryono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke 23. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi. 2018. *Konsep Harga Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Guepedia Publisher.
- Syamsuni HR. 2019. *Statistik & Metodologi Penelitian Dengan Implementasi Pembelajaran Android*. Jawa Timur: CV Karya Bakti Makmur (KBM).
- Tedi Rusman. 2015. *Statistika Penelitian Aplikasi Dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tias Windarti dan Mariaty Ibrahim. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Dona Madu Cihanjuang-Pekanbaru)*. Jurnal Jom FISIP Vol. 4 No. 2, Oktober 2017.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Vinna Sri Yuniarti. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Wicaksono, Yudhy. 2006. *Seri Solusi Bisnis Berbasis IT: Aplikasi Excel Dalam Menganalisis Data*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Widhiarso, Wahyu. *Berkenalan Dengan Analisis Mediasi : Regresi Dengan Melibatkan Variabel Mediator (Bagian Pertama)*. (Jurnal : Fakultas Psikologi UGM, 2010).
- Yudiaatmaja, Fridayana. 2013. *Analisis Regresi Dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yusuf Mochtar Hadi. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi Pada Produk Air Mineral Dzakya*. Skripsi, (Surakarta: Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2018).



<https://binus.ac.id/bandung/2019/12/pertumbuhan-industri-dan-potensi-target-market-furniture-di-indonesia/>. Diakses 4 Desember 2019.

<https://yayan-cuci-gudang.business.site> (diakses 25 Maret 2020).