

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Dari pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, akhirnya ditemukanlah beberapa simpulan untuk menjawab pertanyaan penelitian diantaranya sebagai berikut.

1. Hasil penelitian mengenai variabel harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen pada pembelian komputer rakitan di Tokopedia dalam perspektif islam dapat disimpulkan sebagai berikut.
 - a. Tingkat variabel harga berada pada kategori tinggi, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki keterpengaruhannya tinggi oleh aspek harga seperti harga mudah diserap pasar, daya saing harga, dan harga berdasarkan biaya dalam kepuasan konsumen komputer rakitan di Tokopedia.
 - b. Tingkat variabel kualitas pelayanan berada pada kategori sangat tinggi, hasil ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sangat tinggi terhadap kepuasan konsumen komputer rakitan di Tokopedia dalam aspek kualitas pelayanan seperti ketekunan dalam memproses, keandalan, ketanggapan, serta kejujuran dan tanggung jawab penjual dalam mewujudkan kepuasan konsumennya.
 - c. Tingkat variabel kualitas produk berada pada kategori sangat tinggi, hasil ini menyatakan bahwa konsumen komputer rakitan di Tokopedia mendapatkan kualitas produk yang baik serta kepuasan konsumen memiliki keterpengaruhannya tinggi dari atribut kualitas produk seperti dapat memenuhi kebutuhan, memiliki daya tahan, terdapat fitur atau ciri-ciri tambahan), tidak bersifat gharar spesifikasi disebutkan sesuai produknya, mudah direparasi, serta mudah dikostumisasi berdasarkan gaya dan desain produk yang diinginkan oleh konsumen.

- d. Tingkat variabel kepuasan konsumen berada pada kategori sangat tinggi, hasil ini menerangkan bahwa konsumen merasa sangat puas sehingga memberikan reaksi yang sangat tinggi berdasarkan indikator kepuasan konsumen, seperti niat membeli kembali, keluhan dan saran, serta kesediaan merekomendasikan produk komputer rakitan yang dibeli.
2. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen komputer rakitan di Tokopedia. Hal ini didasarkan kepada harga komputer rakitan yang mudah disesuaikan dengan kemampuan konsumen serta banyak kupon korting dan gratis ongkir sehingga konsumen mendapatkan keuntungan.
3. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pernyataan yang memiliki nilai paling rendah, yaitu mengenai kemampuan penjual dalam menjawab pertanyaan, ketersediaan garansi, serta keamanan dalam pengemasan. Selain itu, sistem keamanan transaksi juga ditengahi oleh pihak Tokopedia sehingga pembeli tidak merasa khawatir dalam masalah garansi dan return. Alasan lainnya adalah indikator-indikator yang ada dalam kualitas pelayanan ini sudah menjadi standar umum bagi penjual di *e-commerce* sehingga menyebabkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan.
4. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen komputer rakitan di Tokopedia. Ini karena tujuan dari sebuah transaksi adalah mendapatkan manfaat dari sebuah produk. Semakin bagus spesifikasi dan performa sebuah komputer rakitan maka semakin terpuaskan juga konsumen.

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Implikasi pada penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu implikasi teoritis dan implikasi praktis. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini mendukung dan sesuai dengan teori dan sebagian penelitian-penelitian yang sudah sebelumnya sehingga penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dan pengembangan pemahaman mengenai ekonomi Islam khususnya pada perilaku produsen dan etika pemasaran dalam islam. Selanjutnya, penelitian ini juga diharapkan dapat

Ridwan Nurdiansyah, 2024

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi Kasus pada Pembelian Komputer Rakitan di Tokopedia)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memberikan gambaran mengenai harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen komputer rakitan di Tokopedia. sehingga penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi bahan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya pembahasan mengenai kepuasan konsumen.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi masyarakat umum dalam bertransaksi melalui media daring, memberikan informasi bagi produsen dalam meningkatkan kesadaran dalam memperhatikan etika dalam berbisnis terutama bagi seorang muslim. Bagi muslim dalam berbisnis yang dituju bukan hanya keuntungan dalam berbisnis akan tetapi sebagai sarana memberikan manfaat dan menjunjung tinggi nilai-nilai tanggungjawab, kejujuran serta keimanan akan adanya pertanggungjawaban dalam memperoleh harta. Selain itu, implikasi praktis untuk penjual komputer rakitan di Tokopedia dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pada variabel harga, item penjual komputer rakitan di Tokopedia sering memberikan potongan harga pada produknya memiliki skor tertinggi. Oleh karena itu, penjual komputer rakitan diharapkan bisa memberikan potongan harga supaya lebih mudah dijangkau dan meringankan konsumen.
- b. Pada variabel kualitas pelayanan, item penjual komputer rakitan mampu menjawab pertanyaan dari yang konsumen ajukan sesuai jawaban yang konsumen harapkan masih memiliki skor terendah. Sudah menjadi sebuah keharusan bagi penjual untuk memahami pertanyaan dari pembeli. Lalu, menjawab pertanyaan dari pembeli dengan tepat sehingga dapat membantu meyakinkan pembeli untuk berbelanja di toko penjual.
- c. Pada variabel kualitas produk, item komputer rakitan yang diserahkan kepada konsumen dapat menjalankan fungsinya dengan baik memiliki skor tertinggi. Dalam memilih produk, pembeli akan merasa sangat puas ketika produk tersebut bisa dijalankan dengan optimal, begitupun dengan komputer rakitan yang beli ternyata dapat melaksanakan tugas-tugasnya secara optimal dapat menunjang kelancaran dalam pekerjaan yang dilakukan oleh pengguna. Untuk memastikan fungsinya berjalan dengan baik, penjual dapat memeriksa

terlebih dahulu sebelum pengiriman serta disesuaikan dengan kebutuhan pembeli.

- d. Pada variabel kepuasan konsumen, item ketika konsumen memiliki keluhan konsumen akan memberitahukannya langsung pada seller memiliki skor tertinggi. Oleh karena itu, penting bagi penjual bukan hanya terfokus pada sebelum dan saat transaksi saja, akan tetapi juga harus memperhatikan setelah transaksi. Jangan ragu untuk menanyakan keluhan dan saran kepada pembeli supaya penjual bisa memperbaiki kekurangan dan meningkatkan pelayanan beserta produknya.

Penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan sehingga diperlukan adanya pengembangan pada penelitian selanjutnya. Berikut beberapa keterbatasan pada penelitian ini dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

1. Pada penelitian ini, masih terdapat keterbatasan dalam menentukan variabel independen, yaitu variabel harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk. Oleh karena itu, sangat memungkinkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan dan menambahkan variabel-variabel yang belum ada pada penelitian ini seperti citra merk, *customer value*, *customer cultural background*, perilaku komplain, penanganan komplain, fasilitas, *evaluability* dan *trust* sehingga dapat menghasilkan temuan baru sehingga dapat menghasilkan temuan baru.
2. Proporsional responden belum merata. Meskipun penelitian ini, mencakup seluruh Indonesia, respondennya masih di dominasi oleh responden yang berasal dari wilayah Jawa dan Sumatera. Perlu diingat, untuk penelitian selanjutnya dapat membagi responden secara proporsional berdasarkan wilayah.
3. Berdasarkan subjek dan objek, penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yaitu objeknya hanya konsumen komputer rakitan di Tokopedia sehingga belum mencakup pengalaman konsumen yang berbelanja di *e-commerce* lain. Sedangkan, dari objeknya hanya terfokus pada komputer rakitan. Maka, untuk penelitian selanjutnya diharapkan bisa meneliti produk lainnya supaya

bisa meningkatkan pengetahuan tentang etika pemasaran terutama dalam hal kepuasan konsumen.

4. Masih terdapat kesalahan pada pengelompokkan responden yaitu memasukkan pelajar/mahasiswa sebagai pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap pengelompokkan responden berdasarkan penghasilan dan membuat penelitian menjadi bias. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk tidak memasukkan pelajar/mahasiswa sebagai suatu pekerjaan.