

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dalam penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Iklan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Alfamidi Cabang Aluminium Raya) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil simultan uji F yang dilakukan maka kualitas layanan, harga dan iklan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Alfamidi Cabang Aluminium Raya).
2. Berdasarkan hasil parsial uji T disimpulkan sebagai berikut :
 - a. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus alfamidi cabang aluminium raya).
 - b. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus alfamidi cabang aluminium raya).
 - c. Iklan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus alfamidi cabang aluminium raya).

5.2 Saran

Penelitian memberikan beberapa saran yang dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan agar Alfamidi semakin unggul dan mampu bersaing dengan bisnis usaha ritel lainnya khususnya daerah Alfamidi Cabang Aluminium Raya.

1. Dalam hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan iklan saja yang dapat meningkatkan faktor kepuasan konsumen tetapi masih banyak faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian memberikan saran agar dapat dikembangkan lagi model penelitian ini untuk menambahkan beberapa permasalahan yang dapat ditemukan ditempat penelitian.
2. Dilihat dari penelitian ini adanya jawaban konsumen mengenai kualitas layanan yang ada di Alfamidi Cabang Aluminium Raya mengenai ketepatan dan kecepatan layanan yang ada di alfamidi masih belum maksimal untuk kepuasan konsumen. Dalam hal ini perlu diperhatikan dan dipertimbangkan bagaimana kualitas layanan yang ada di alfamidi dalam hal ketepatan dan kecepatan layanan dalam melayani konsumen untuk diperbaiki. Hal ini sebaiknya karyawan perusahaan dapat lebih cepat dan tepat lagi dalam merespon semua keluhan konsumen agar dapat memenuhi keluhan dan keperluan yang dibutuhkan konsumen demi mewujudkan terciptanya rasa nyaman kosumen terhadap Alfamidi Cabang Aluminium Raya.
3. Kepada pihak Alfamidi Cabang Aluminium Raya disarankan untuk menjaga tingkat kepuasan konsumen berupa harga terjangkau yang ada di Alfamidi Cabang Aluminium Raya konsumen merasakan adanya ketidakpuasan mengenai harga yang di alfamidi Cabang Aluminium Raya dikarenakan adanya pendapat jawaban konsumen yang harus selalu mempertimbangkan keterjangkauan harga dan

pihak Alfamidi Cabang Aluminium Raya harus memperhatikan penawaran pihak pesaing, hal ini dikarenakan harga yang terjangkau membuat para konsumen merasakan produk yang didapatkan. Hal ini sebaiknya pihak Alfamidi Cabang Aluminium Raya dapat membuat harga yang kompetitif sehingga dapat bersaing dengan perusahaan retail lainnya dengan tujuan untuk memenuhi tingkat kepuasan konsumen.

4. Kepada pihak Alfamidi Cabang Aluminium Raya disarankan harus memperluas jangkauan iklan untuk menjaga tingkat kepuasan kepada para konsumen sehingga konsumen bisa mengetahui dikarenakan iklan belum mampu membuat konsumen puas percaya akan hal yang disampaikan produk dari merek, disarankan kepada Alfamidi Cabang Aluminium Raya untuk mempunyai inovasi-inovasi terbaru seperti desain iklan produk yang dikeluarkan dengan cara mengikuti perkembangan jaman (update) yang bisa menjadi salah satu pilihan alternative mereka untuk melakukan pembelian dan produsen harus meningkatkan kepuasan konsumen dengan mengembangkan inovasi dengan kualitas yang ada pada produk dari merek tersebut.merasakan kepuasan terhadap Alfamidi Cabang Aluminium Raya.