

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Adapun hasil analisis penelitian diatas diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

- a. Berdasarkan hasil pengujian analisis data uji hipotesis secara parsial pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y), diperoleh nilai t hitung $6,520 > t$ tabel $1,984$. Maka dasar ketentuan uji secara parsial apabila t hitung $> t$ tabel maka dinyatakan berpengaruh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti secara parsial kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Berdasarkan hasil pengujian analisis data uji hipotesis secara parsial pengaruh harga (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y), diperoleh nilai t hitung $6,150 > t$ tabel $1,984$. Maka dasar ketentuan uji secara parsial apabila t hitung $> t$ tabel maka dinyatakan berpengaruh. sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti secara parsial harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- c. Berdasarkan hasil pengujian analisis data uji hipotesis secara parsial pengaruh lokasi (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y), diperoleh nilai t hitung $1,164 < t$ tabel $1,984$. Maka dasar ketentuan uji secara parsial

apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dinyatakan tidak berpengaruh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak yang berarti secara parsial lokasi tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

- d. Berdasarkan hasil pengujian analisis data uji hipotesis secara simultan diperoleh nilai $f_{hitung} = 19,209$ sedangkan nilai f_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ dengan $n = 96$ diperoleh nilai $f_{hitung} = 19,209$ dari hasil ini diketahui $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $19,209 > 2,70$. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) harga (X_2) dan lokasi (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Indomaret Cabang Krakatau.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi penambahan ilmu pengetahuan dari penulis dan hasil penelitian ini dapat di implementasikan kedalam dunia kerja nantinya.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan pihak dari Indomaret mampu lebih meningkatkan sistem pelayanan yang baik dan juga tidak salah dalam menentukan harga sebuah produk sehingga nantinya hal ini dapat menjadi pertimbangan dalam peningkatan kepuasan konsumen.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Walaupun pada penelitian ini jumlah sampel memenuhi syarat penelitian, pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel dengan jumlah yang lebih banyak, sehingga hasil jawaban yang diambil bisa lebih bervariasi.