

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, yaitu untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen swalayan Naraya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, sehingga hipotesis satu diterima.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel lokasi dan kepuasan konsumen, sehingga hipotesis dua diterima.
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel harga terhadap kepuasan konsumen, sehingga hipotesis tiga diterima.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan penelitian. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini belum dapat mengungkapkan secara keseluruhan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada swalayan Naraya.
2. Penelitian ini melibatkan subyek penelitian dalam jumlah terbatas dengan sampel berjumlah 100 responden

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Menurut tanggapan jawaban dari responden mengenai variabel kualitas pelayanan, sebagian besar responden menyatakan bahwa karyawan swalayan Naraya sudah melayani konsumen dengan sopan. Jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan dengan rata-rata paling rendah yaitu pada pernyataan karyawan memberikan perhatian individu kepada konsumen sehingga karyawan swalayan Naraya diharapkan dapat memberikan perhatian secara individu atau pribadi lebih kepada konsumen untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Menurut tanggapan jawaban dari responden mengenai variabel lokasi responden menyatakan bahwa lokasi swalayan Naraya kurang terlihat dari jalan raya, disarankan agar swalayan dapat menambahkan baliho di depan dekat jalan raya. Selain sebagai media promosi juga sebagai tanda lokasi swalayan Naraya. Menurut jawaban responden rata-rata terendah pada jawaban responden yang menyatakan bahwa tempat parkir swalayan Naraya luas dan aman, disarankan agar dapat memperluas tempat parkir dan meningkatkan keamanan tempat parkir.
3. Menurut jawaban tanggapan responden menyatakan harga yang ditetapkan swalayan Naraya sudah sudah menarik dan bersaing. Harga-harga di swalayan Naraya hendaknya selalu kompetitif dengan

swalayan pesaing. Rata-rata jawaban responden paling rendah pada indikator yang menyatakan bahwa Naraya memberikan diskon untuk pembelian dalam jumlah banyak. Disarankan agar dapat memberikan diskon saat pembelian dalam jumlah banyak pada beberapa produk tertentu untuk semakin menarik minat konsumen.

4. Berdasarkan hasil Koefisien Determinasi (Adjust R^2) diperoleh nilai R^2 sebesar 0,132 yang artinya masing-masing variabel independen yaitu kualitas pelayanan, lokasi, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hanya sebesar 13,2%. Saran untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti keanekaragaman produk, dan tata letak produk, atau *layout* terhadap kepuasan konsumen.