

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa :

1. Persepsi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Super Indo. Semakin tinggi/positif persepsi kualitas layanan yang didapat, maka semakin tinggi kepuasan konsumen.
2. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Super Indo. Semakin tinggi/positif persepsi harga, maka kepuasan konsumen akan meningkat.
3. Kelengkapan produksi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Karena konsumen hanya membeli barang yang memang dibutuhkan untuk satu waktu itu saja, contohnya seperti *snacks* dan minuman, dan konsumen juga tidak terlalu memperdulikan ada atau tidak adanya ketersediaan barang dengan merek lain yang sejenis di Swalayan Super Indo.
4. Kepuasan konsumen pada Swalayan Super Indo memiliki peran untuk memediasi pengaruh antara persepsi kualitas layanan terhadap keputusan pembelian ulang
5. Kepuasan konsumen pada Swalayan Super Indo memiliki peran untuk memediasi pengaruh antara persepsi harga terhadap keputusan pembelian ulang.

6. Kepuasan konsumen pada Swalayan Super Indo tidak mampu untuk memediasi pengaruh antara kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian ulang
7. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang pada Swalayan Super Indo. Semakin tinggi/positif kepuasan konsumen, maka keputusan pembelian ulang akan meningkat

B. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, penulis telah berusaha maksimal dengan hasil yang diharapkan, namun penulis menyadari adanya keterbatasan pada penelitian ini. Adapun keterbatasan penelitian, yaitu:

1. Pada penelitian ini, peneliti hanya mendapatkan 131 sampel dari seluruh konsumen yang berbelanja di Swalayan Super Indo yang seharusnya bisa mengumpulkan jumlah yang lebih banyak untuk memaksimalkan hasil penelitian.
2. Mayoritas responden yang menjadi sampel adalah pelajar dan mahasiswa yang memiliki usia yang rata rata hampir sama, sehingga mengurangi keragaman pendapat pada hasil kuesioner.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat saran dan masukan yang peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menggunakan variabel lain atau menambahnya, mungkin dengan variabel promosi dan lokasi untuk menambah kualitas dan daya prediksi yang lebih baik lagi.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperbanyak lagi jumlah responden mendekati angka 200 untuk memperoleh hasil yang lebih baik
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menggunakan objek penelitian yang hampir sama namun memiliki konsep yang lebih kekinian di masa yang akan datang..
4. Bagi Swalayan Super Indo diharapkan tetap menjaga kestabilan harga dan kelengkapan produk yang ada saat ini serta menjaga kualitas pelayanan yang mengutamakan kepuasan bagi para konsumen agar mendapatkan timbal balik yang positif.