

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Lokasi, tata letak (*layout*), harga, kelengkapan produk, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Tata letak (*layout*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Kelengkapan produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka dapat dirumuskan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Swalayan Menara Yogyakarta untuk meningkatkan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, pemilihan lokasi yang strategis, penetapan harga yang terjangkau, serta susunan *layout* yang baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain untuk menambah besarnya sumbangan terhadap kepuasan konsumen.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi tersebut. Kelemahan dan kekurangan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian tersebut hanya menggunakan 100 responden, untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan responden yang lebih banyak.
2. Informasi yang diberikan oleh responden melalui kuesioner kemungkinan kurang menunjukkan adanya kondisi yang sebenarnya.

Hal ini dikarenakan kemampuan responden untuk memahami kuesioner tidak sama, meskipun kuesioner tersebut telah diuji validitas dan

3. Selain menggunakan kuesioner lebih baik jika dilakukan proses tanya jawab langsung kepada responden sehingga dapat mengetahui lebih dalam tentang fenomena yang ada di lapangan

## Daftar Pustaka

- Adrian, Payne, 2006, *Service Marketing Pemasaran Jasa*, Yogyakarta.
- Amir, Fachruzi, 2012, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasjrat Abadi Di Makassar", Skripsi
- Dhotre, Meenal, 2010, *Channel Management and Retail Marketing*, Mumbai, INDIA: Global Media.
- Dibyantoro, Cesimariani, 2012, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV, Haspari Palembang", *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol.2 No.2, Mei.
- Engel, James F, 1995, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Heizer, Jay dan Render, Barry, 2009, *Operations Management-Manajemen Operasi*, Edisi 9 Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Irawan, Handi, 2004, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2012, *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition, Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*, Cetakan Keempat, Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'ruf, Hendri, 2005, *Pemasaran Ritel*, PT, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta (p3)
- Munawaroh, Munjiati, 2013, *Manajemen Operasi: Strategi Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif*, LP3M UMY, Yogyakarta.
- Peter, J, Paul dan Olson, Jerry C, 2000, *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Putri, Rahayu Suciana, 2013, "Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja (Studi Kasus Pada Pelanggan Gelael Supermarket Ciputra Semarang)", Skripsi.