

BAB VI

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab 5 terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret (Studi Kasus pada Indomaret Nginden Semolo Surabaya), maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis regresi linier berganda didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 12.383 + 0.707 X_1 - 0.575 X_2 + \varepsilon$$

Dari persamaan tersebut, diketahui nilai koefisien regresi yang terbesar terdapat pada variabel kualitas pelayanan (X_1) yaitu sebesar 0.707. variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Nginden Semolo Surabaya.

2. Dari hasil uji F di ketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara simultan / bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Nginden Semolo Surabaya. Hal ini diketahui dari hasil F hitung = 31.686 > F tabel = 3.24. dan juga nilai signifikan 0.000 < 0.005, maka dapat

3. disimpulkan bahwa hipotesis H1 diterima, artinya masing-masing variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Harga) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen).
4. Dari hasil uji t diketahui bahwa :
 - a. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Nginden Semolo Surabaya. Hal ini diketahui dari nilai signifikan $0.000 < 0.05$, serta di ketahui nilai t hitung $6.551 > t \text{ tabel} = 2.0227$. maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya pada tingkat signifikan 5 % variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).
 - b. Variabel Harga memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Nginden Semolo Surabaya. Hal ini diketahui dari nilai signifikan $0.000 < 0.05$, serta di ketahui nilai t hitung $-2.309 > t \text{ tabel} = 2.0227$. maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya pada tingkat signifikan 5 % variabel Harga (X2) mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).
5. Dari hasil analisis Koefisien Determinasi (R Square/R²) didapatkan angka sebesar 0.619 menunjukkan bahwa secara simultan / bersama-sama kedua variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Harga) mampu menjelaskan perubahan yang terjadi terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen) sebesar 61.9%.

6. Dari hasil analisis koefisien korelasi (R) didapatkan angka sebesar 0.787 yang berarti hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan / bersama-sama bersifat sangat erat dan positif sebesar 78.7% terhadap Kepuasan Konsumen.

6.2. Implikasi

1. Dari hasil analisis regresi linier berganda dapat diketahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y) diharapkan dari hasil ini dapat diterapkan oleh Indomaret Nginden Semolo Surabaya untuk mencapai Kepuasan Konsumen yang maksimal.
2. Dari hasil uji F dapat diketahui bahwa ada pengaruh signifikan antara Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen diharapkan dari hasil ini dapat diterapkan oleh Indomaret Nginden Semolo Surabaya untuk mencapai Kepuasan Konsumen yang maksimal.
3. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa ada pengaruh signifikan antara Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen diharapkan dari hasil ini dapat diterapkan oleh Indomaret Nginden Semolo Surabaya untuk mencapai Kepuasan Konsumen yang maksimal.
4. Dari hasil uji analisis koefisien determinasi dapat diketahui bahwa ada pengaruh signifikan antara Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 61.9%, sehingga penting kiranya dari perusahaan untuk mencari tahu variabel bebas lain yang tidak

5. saya teliti untuk semakin meningkatkan Kepuasan Konsumen. Diharapkan dari hasil ini dapat diterapkan oleh Indomaret Nginden Semolo Surabaya untuk mencapai Kepuasan Konsumen yang maksimal
6. Dari hasil uji analisis koefisien korelasi dapat diketahui bahwa ada pengaruh signifikan antara Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 78.7%%, sehingga penting kiranya dari perusahaan untuk mencari tahu variabel bebas lain yang tidak saya teliti untuk semakin meningkatkan Kepuasan Konsumen. Diharapkan dari hasil ini dapat diterapkan oleh Indomaret Nginden Semolo Surabaya untuk mencapai Kepuasan Konsumen yang maksimal

6.3. Saran

1. Bagi Perusahaan

- a. Variabel Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang yang paling dominan terhadap Kepuasan Konsumen. Upaya yang sebaiknya dilakukan oleh Indomaret Nginden Semolo Surabaya adalah untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan atau semakin meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan yang baik akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen serta meningkatkan keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan.
- b. Variabel Harga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini, upaya

- c. yang sebaiknya dilakukan oleh Indomaret Nginden Semolo Surabaya yaitu menyesuaikan harga dengan kemampuan ekonomi konsumen dan dapat diterima oleh konsumen. Selain itu, harga juga hendaknya selalu kompetitif dengan pesaing lainnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian pada faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 61.9% dan 38.1% merupakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen selain yang diteliti dalam penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor lain yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen pada supermarket, department store, dan jenis usaha ritel lainnya.