

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Simpulan

**Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :**

1. Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Karena Dapat di buktikan dengan nilai t hitung = 16,662 pada sig 0,000 dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dapat di jadikan prediksi variabel kepuasan konsumen.
2. Harga (X2) secara parsial tidak dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen (Y) Karena dapat di buktikan dengan nilai t hitung = 0,318 pada sig0,752 yang dapat disimpulkan bahwa variabel Harga tidak dapat dijadikan sebagai dasar untuk memprediksi variabel kepuasan konsumen, karena harga menjadi pertimbangan didalam mengambil keputusan pembelian jika dikaitkan dengan kepuasan konsumen.
3. Kualitas Produk (X3) secara parsial pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) tetapi tidak signifikan. Karena dapat di buktikan dengan nilai t hitung = 0,576 pada sig 0,568 yang artinya bahwa variabel Kualitas Produk tidak bisa dijadikan sebagai dasar untuk memprediksi variabel kepuasan konsumen, karena kualitas tidak menjadi pertimbangan bagi konsumen jika dikaitkan dengan kepuasan konsumen.
4. Kualitas Pelyanan (X1) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen dari pada Harga dan Kualitas Produk karena memilik nilai hitung t yang lebih besar dari pada Harga dan Kualitas Pelayanan.
5. Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen dapat di lihat dari nilai F hitung sebesar 798,658 pada sig 0,000
6. Dari hasil yang dianalisis di atas dapat disimpulkan bahwa Determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,865 atau 86,5%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk secara bersama-sama dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

#### 6.2 Implikasi

1. Kualitas Pelayanan (X1) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih

strategik(Tjiptono 2012:51). Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat membantu Advance Surabaya kedepannya agar lebih dapat memperhatikan kualitas pelayanan karena nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan konsumennya.

2. Harga (X2) adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa”(Kotler dan Amstrong,2008:345). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kedepannya agar Advance lebih mempertimbangkan lagi harga yang ditawarkan pada dispenser agar kepuasan konsumen tersebut lebih meningkat jika harga produk mereka bisa lebih baik dari sekarang.
3. Kualitas Produk (X3) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide (Kotler dan Keller, 2009:4). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kedepannya agar Advance lebih meningkatkan lagi kualitas produk yang ada pada Advance Surabaya agar kepuasan konsumen pada advance tersebut lebih meningkat jika kualitas produk mereka bisa lebih baik dari sekarang.

### **6.3 Saran**

Berdasarkan penelitian di atas, adapun saran-saran yang dapat di sampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas pelayanan yang berupa kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan atas pengakuan akan kualitas pelayanan yang baik. Agar advance lebih dapat mengembangkan produk dispenser airnya agar produk, harga dan kualitas pelayanan sesuai dengan harga yang di tawarkan.
2. Sebaiknya pihak Advance lebih dapat mengingatkan kualitas pelayanan agar konsumen dapat terpuaskan oleh kinerja para karyawan.

Pihak Advance seharusnya lebih dapat menentukan harga yang sesuai dengan kualitas produk agar konsumen tidak kecewa dengan harga yang dibayar dan kualitas produk yang terdapat di Advance.