

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk bertujuan mengetahui seberapa jauh dan tinggi pengaruh faktor kualitas pelayanan, harga, promosi dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di *Siam Thai Spa*. Ruang lingkup penelitian ini adalah para konsumen yang datang ke *Siam Thai Spa*. Berdasarkan hasil analisis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian deskriptif data disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga, promosi, lokasi dan kepuasan pelanggan termasuk dalam klasifikasi penilaian tinggi. Berdasarkan rentang skor penilaian yakni sebesar 3,723 berada pada rentang interval 3,40 - 4,19.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan konsumen di *Siam Thai Spa*. Hal ini berdasarkan analisis dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai alpha yang ditetapkan (0,05) dan mempunyai nilai t hitung sebesar 5,539, jadi lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar 1,967.
3. Variabel harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan konsumen di *Siam Thai Spa*. Hal ini berdasarkan analisis dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai alpha yang ditetapkan (0,05) dan mempunyai nilai t hitung sebesar -4,371, jadi

4. lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar 1,967.
5. Variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan konsumen di *Siam Thai Spa*. Hal ini berdasarkan analisis dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai alpha yang ditetapkan (0,05) dan mempunyai nilai t hitung sebesar 6,453, jadi lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar 1,967.
6. Variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan konsumen di *Siam Thai Spa*. Hal ini berdasarkan analisis dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 yang lebih kecil dari nilai alpha yang ditetapkan (0,05) dan mempunyai nilai t hitung sebesar 2,809, jadi lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar 1,967.
7. Variabel bebas atau *independent* (kualitas pelayanan, harga, promosi, dan lokasi) secara simultan / bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil itu dapat diterima atau teruji dengan nilai F hitung yaitu 28,708 yang lebih besar dari F tabel 2,399. Dengan demikian hipotesis pertama teruji secara statistik.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini disarankan untuk pihak pengelola Siam Thai spa Pangkalpinang untuk bisa menyediakan tempat parkir yang luas dimana itu merupakan suatu bentuk kualitas pelayanan agar para konsumen yang datang merasa nyaman untuk memarkirkan kendaraan mereka.
2. Dalam penelitian ini harga mempunyai pengaruh yang penting dalam kegiatan perekonomian, tetapi dalam penelitian ini harga berpengaruh negatif tetapi signifikan, artinya bahwa harga bukan menjadi persoalan untuk para konsumen datang berkunjung dan melakukan terapi, diharapkan perusahaan menyesuaikan harga dan memberikan harga yang menarik bagi para konsumen.
3. Dalam penelitian ini promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan diharapkan perusahaan melakukan promosi yang lebih lagi untuk meningkatkan pengetahuan akan produk maupun keberadaan perusahaan sebagai salah satu tempat *reflexology* yang ada di kota Pangkalpinang.
4. Dalam penelitian ini lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan disarankan perusahaan untuk memberikan tempat parkir yang lebih luas lagi kepada para konsumen agar konsumen nyaman saat berkunjung dan merasa aman saat memarkirkan kendaraan mereka selama mereka melakukan terapi di tempat tersebut.
5. Bagi peneliti selanjutnya, dianjurkan untuk menggunakan teknik statistik lainnya yang dapat menyempurnakan hasil penelitian ini. Selain itu, penyertanaan variabel-variabel lain dalam analisis penting untuk

dipertimbangkan sehingga penelitian lebih representatif. Hal lainnya, penelitian selanjutnya perlu dipertimbangkan penggunaan teknik pengambilan sampel agar masing-masing kelompok bisa lebih terwakili dengan baik.

