

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis deskriptif  $X_1$  diferensiasi produk dengan skor rata-rata sebesar 3.66,  $X_2$  kualitas pelayanan dengan skor rata-rata sebesar 3.64, dan  $Y$  kepuasan konsumen dengan skor rata-rata sebesar 3.54 termasuk kategori klasifikasi penilaian tinggi.
2. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh diferensiasi produk terhadap kepuasan konsumen pada toko LCK Pangkalpinang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.793 lebih besar dibanding dengan nilai  $t_{tabel}$  1.967 yang berarti bahwa diferensiasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko LCK Pangkalpinang.
3. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko LCK Pangkalpinang dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7.661 lebih besar dibanding dengan nilai  $t_{tabel}$  1.967 yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko LCK Pangkalpinang.
4. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara simultan antara diferensiasi produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Toko LCK Pangkalpinang. Hasil perhitungan nilai  $F_{hitung}$  50.809 dan nilai  $F_{tabel}$  3.02 maka dihasilkan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  dan tingkat

signifikansi lebih kecil dari 0.05. Berdasarkan hasil perhitungan penelitian bahwa diferensiasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan pada kepuasan konsumen pada Toko LCK Pangkalpinang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk meningkatkan penelitian selanjutnya baik yang bersifat melanjutkan penelitian yang sama maupun untuk melengkapi penelitian dimasa yang akan datang, sehingga dapat menambah beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen selain dari variabel diferensiasi produk dan kualitas pelayanan serta memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### 2. Bagi Pemilik Toko LCK

Bagi pemilik usaha, diharapkan mampu meningkatkan diferensiasi produk kualitas kesesuaian produk dengan cara lebih selektif dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dan untuk menunjang keberhasilan suatu usaha maka harus ada struktur organisasi yang diperlukan agar kegiatan yang dilakukan berorientasi guna meraih tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Dengan penelitian ini akan sangat diharapkan bisa bermanfaat dan dapat menjadi referensi atau gambaran yang berguna bagi perusahaan untuk merumuskan kebijakan dimasa yang akan datang, kiranya sangat bermanfaat bagi kemajuan yang lebih efektif dan efisien dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

