

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Harga pada toko Swalayan Apri Mart membuat konsumen merasa puas. Harga yang ada di Toko Swalayan Apri Mart dinilai cukup terjangkau oleh konsumennya. Selain itu hasil penelitian lain juga mendapat fakta lain tentang kualitas layanan. Hal ini didasarkan pada pelayanan di Toko Swalayan Apri Mart yang mengutamakan kepuasan konsumen. Sehingga konsumen merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan Toko Swalayan Apri Mart kepada mereka. Dengan tingkat kepuasan terhadap harga dan kualitas layanan yang tinggi maka Toko Swalayan Apri Mart telah berhasil mencapai kepuasan konsumen yang merupakan tujuan dari sebuah perusahaan ritel.
- b. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena memiliki nilai rata-rata yaitu sebesar 3,55 yang termasuk kategori tinggi. Sedangkan hasil uji parsial diperoleh t hitung untuk X_1 sebesar 3,036 lebih besar daripada t tabel 2,00172 dan signifikansinya sebesar 0,004 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin terjangkau harga maka semakin meningkatkan kepuasan konsumen pada Toko Swalayan Apri Mart.

- c. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena memiliki nilai rata-rata yaitu sebesar 3,86 yang termasuk kategori tinggi. Sedangkan hasil uji parsial diperoleh t hitung untuk X_1 sebesar 5,411 lebih besar daripada t tabel 2,00172 dan signifikansinya sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Swalayan Apri Mart.
- d. Berdasarkan hasil uji F dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 32,900 lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 3,15. Dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal itu dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas layanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Swalayan Apri Mart. Pada hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R square*) yang diperoleh adalah sebesar 0,515 atau 51,5%. Artinya variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel harga dan kualitas layanan sebesar 51,5%, sedangkan sisanya 48,5% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di Toko Swalayan Apri Mart, penulis merasa perlu memberikan saran-saran yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam melakukan penelitian lain terutama yang berkaitan dengan variabel harga, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen.
 - b. Penelitian ini dapat dilakukan pada objek yang berbeda dengan variabel yang sama dengan variabel ini. Contohnya : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Toko TJ Mart.
2. Bagi Toko Swalayan Apri Mart
 - a. Toko Swalayan Apri Mart dapat lebih menambahkan potongan harga atau diskon kepada konsumen.
 - b. Toko Swalayan Apri Mart dapat lebih memberlakukan bonus pembelian kepada konsumen bila konsumen melakukan pembelian dalam jumlah besar.
 - c. Toko Swalayan Apri Mart dapat lebih meningkatkan fasilitas wifi gratis dan pendingin ruangan yang lebih dingin agar konsumen dapat lebih nyaman saat berada di Toko Swalayan Apri Mart.