

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Sebagaimana diuraikan pada bab sebelumnya, simpulan diambil dari penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana harga, lokasi, dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara. Temuannya adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini dibuktikan dari nilai uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,591 > 1,660$) dengan nilai signifikan ($0,011 > 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti menurut persepsi pelanggan, terbukti bahwa pelanggan kurang puas dengan kualitas produk dan harga yang ditawarkan dan harganya tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
- 2) Variabel Lokasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dari nilai uji $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,821 < 1,660$) dengan nilai signifikan ($0,414 > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_2 ditolak yang berarti tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti menurut persepsi pelanggan, terbukti bahwa pelanggan kurang puas dengan fasilitas parkir yang kurang memadai dikarenakan banyaknya pedagang kakilima yang menguasai lahan jalanan sehingga ketidak adaan untuk para pelanggan menjadikan toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara untuk berparkir kendaraannya dekat dengan toko.
- 3) Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dari nilai uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($58,974 > 1,660$) dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_3 diterima yang berarti

terdapat pengaruh positif Kualitas Produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti menurut persepsi pelanggan, terbukti bahwa pelanggan kurang puas dengan kualitas produk yang ada di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara karena banyaknya hama perusak sehingga kualitas produk rusak.

- 4) Variabel Harga, Lokasi dan Kualitas Produk tidak bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan nilai F_{hitung} sebesar 296,076 dengan tingkat signifikansi = 0.000 lebih besar dari nilai F_{tabel} yakni 2.70, dengan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$, atau dengan kata lain $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($296,076 > 2.70$) Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansinya $(0,000) < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya bahwa variabel Harga dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.
- 5) Besarnya R^2 adalah sebesar 0,902. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 90,2%, sedangkan sisanya sebesar 0,098 atau 9,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian tersebut peneliti memberikan beberapa saran diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Toko Sembako:

- a. Hasil kuesioner variabel harga diperoleh skor terendah untuk indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk adalah pelanggan merasa kurang puas dengan kualitas produk dan harga yang tersedia di toko H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara. (skor 3,54). Oleh karena itu pihak toko harus

menyediakan berbagai kualitas produk, dari yang termurah sampai yang cukup relatif mahal dan menyediakan berbagai berbagai varian merek produk sehingga para pelanggan bisa memilih barang produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga bisa meningkatkan penjualan di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.

- b. Hasil kuesioner variabel lokasi diperoleh skor terendah untuk indikator tempat adalah tersedia fasilitas parkir yang memadai di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara (skor 3,58). Oleh karena itu pihak toko disarankan agar membuat atau menambahkan lahan untuk tempat parkir para pelanggan, agar pelanggan mudah mengakses dan nyaman berbelanja tidak harus berjalan jauh dari tempat parkir umum, hal ini dapat mendorong pelanggan untuk permudah dalam berbelanja dan meningkatkan penjualan di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.
- c. Hasil kuesioner variabel kualitas produk diperoleh skor terendah untuk indikator desain adalah kualitas produk yang ada di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara kemasannya sangat baik, aman, dan tidak rusak (skor 3,62). Hal ini berarti menurut persepsi pelanggan, pihak toko perlu menata ulang barang produk dan harus melakukan pengecekan minimal 1 bulan sekali, agar barang produk yang ditawarkan oleh toko bisa dilihat dari masa kadaluarsa, bentuk dan melihat kualitasnya baik atau tidak untuk ditawarkan oleh toko ke pelanggan, agar pelanggan tidak kecewa dalam membeli produk yang ditawarkan oleh toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.
- d. Hasil kuesioner variabel kepuasan pelanggan diperoleh skor terendah untuk indikator minat berkunjung kembali adalah pelanggan akan membeli produk di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara karena lokasinya mudah diakses (skor 3,79) oleh karena itu pihak toko disarankan harus meningkatkan akses dengan menyediakan lahan tempat parkir pribadi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

- a. Sampel penelitian ini hanya berjumlah 100 responden. Akan lebih baik apabila sampel yang diambil melibatkan lebih banyak pelanggan yang pernah melakukan pembelian di toko sembako H. Nurdin Kecamatan Cikarang Utara, sehingga penelitian ini dapat digeneralisasikan dalam cakupan yang lebih luas dan akan mendekati gambaran hasil yang lebih mendekati kondisi sebenarnya.
- b. Agar hasil penelitian dapat digeneralisasi, peneliti selanjutnya sebaiknya meneliti toko lain yang sejenis dan memperluas sampel yang digunakan agar mencakup lebih banyak subjek, tujuannya adalah untuk mengidentifikasi pola perilaku pelanggan yang berbeda saat melakukan penilaian kepuasan pelanggan, tetapi dalam skala komunitas yang lebih luas. Agar hasil penelitian yang diperoleh juga menggambarkan keadaan sebenarnya.
- c. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya ditambahkan atau ditambah variabel bebas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di toko sembako H. Nurdin Kecamatan Cikarang Utara agar dapat menghasilkan hasil penelitian yang tepat.
- d. Untuk penelitian selanjutnya, terapkan model penelitian kepada responden dengan teknik dan metode pengambilan sampel yang berbeda seperti teknik pengambilan sampel probabilitas dan metode survei atau lainnya untuk melihat perbedaan antara satu metode dengan metode lainnya.