

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan bahasannya yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terbukti dari hasil analisis bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada toko Hokky Mart di Kota Kupang. Semakin baik kualitas pelayanan oleh Toko Hokky Mart maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Toko Hokky Mart.
2. Terbukti dari hasil analisis bahwa harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada toko Hokky Mart di Kota Kupang. Semakin kompetitif harga yang diberikan oleh Toko Hokky Mart maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Toko Hokky Mart.
3. Terbukti dari hasil analisis bahwa lokasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada toko Hokky Mart di Kota Kupang. Semakin baik lokasi pada Toko Hokky Mart maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Toko Hokky Mart.

## 5.2. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dapat diambil dari penelitian skripsi ini memuat teori pendukung sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:157) adalah kualitas dapat diartikan sebagai keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa sumber daya manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. begitu pula dengan kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat tercapai sesuai yang diharapkan konsumen.
2. Alma (2013), mengemukakan bahwa harga adalah nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang. berdasarkan pengertian di atas, harga adalah nilai dari produk yang dijual maka konsumen harus mengeluarkan sejumlah uang untuk mendapatkan produk tersebut.
3. Menurut Heizer & Render (2015) lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan.
4. Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya oleh Indra Firdiyansyah (2017) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada warung gubruk kepri mall kota batam. Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $F_{tabel}$  yaitu  $47,337 > 2,70$  dengan tingkat signifikansi 0,000

$< 0,005$ . Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$  yaitu  $5,560 > 1,661$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,005$ . Harga secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini di buktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$   $4,879 > 1,661$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Lokasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari bnilai  $t_{tabel}$  yaitu  $3,383 > 1661$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ .

5. Penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu oleh Abdul Gofur (2019) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Dimana hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan menunjukkan angka positif dimana  $t_{hitung}$  sebesar 5,665 dengan nilai signifikan 0,000. Taraf tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa  $H_a$  diterima, yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan harga menunjukkan angka positif dimana  $t_{hitung}$  sebesar 2,244 dengan nilai signifikan 0,028. Taraf tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berti bahwa  $H_a$  diterima, dimana harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **5.3. Implikasi Terapan**

1. Perlu adanya pengevaluasi karyawan agar lebih professional dalam melayani pelanggan serta memberikan daya tanggap yang baik terhadap keinginan pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Harga yang diberikan oleh Toko Hokky Mart cukup bersaing dengan Toko lain. Maka usaha yang bisa dilakukan oleh Toko Hokky Mart dengan memperhatikan harga di toko lain yang merupakan pesaing.
3. Lokasi yang disediakan oleh Toko Hokky Mart sudah memenuhi kepuasan pelanggan sehingga tidak ada peningkatan lagi.