BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Implikasi

5.1.1 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini yaitu dapat mendapat empiris yang menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kepentingan keilmuan yang kemudian dapat menjadikan sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian yang akan mendatang. Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah:

Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Tokoh Sumber Jaya Bangunan. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dan mendukung teori yang disampaikan oleh peneliti, menurut Kasmir (2017:47),

Kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan ataupun karyawan.

Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Sumber Jaya Bangunan Penfui Kota Kupang oleh masyarakat kota kupang. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dan mendukung teori yang disampaikan oleh peneliti, dimana teori menurut Kotler dan Keller (2012 :25) menyatakan bahwa harga adalah sejumlah nilai yang dikeluarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar-menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli.

5.1.2 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa hal penting sebagai berikut:

1. Dengan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan Toko Sumber Jaya Bangunan dikategori sedang dan terlihat bahwa semua kualitas pelayanan mendapatkan respon yang baik maka hal ini perlu dipertahankan dengan cara Tokoh Sumber Jaya Bangunan terus menerapkan standar pelayanan yang konsisten, melakukan evaluasi rutin terhadap kepuasan pelanggan, serta meningkatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan staf. Upaya ini akan memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap berbeda pada tingkat tinggi dan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan secara berkelanjutan.

2. Dengan diketahui bahwa harga pada Tokoh Sumber Jaya Bangunan dikategori sedang dan terlihat bahwa semua variabel harga mendapatkan respon yang baik maka hal ini perlu dipertahankan dengan cara harga produk di Tokoh Sumber Jaya Bangunan harus sesuai dengan kualitas yang pelanggan rasakan.