

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell di Oesapa.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Irvan Cell di Oesapa.

#### **5.2 Impikasi Teoritis**

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maka dengan ini memperkuat teori- teori yang telah dijelaskan sebelumnya dalam landasan teori

Teori pertama yang digunakan Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan senang atau kecewa pelanggan setelah membandingkan harapannya dengan kenyataan yang didapatkan saat menggunakan produk atau jasa.

Teori kedua yang digunakan adalah Menurut (Tjiptono, 2014:193) Harga merupakan sebuah nilai tukar dari produk barang maupun jasa yang pada dasarnya diakui dalam satuan mata uang (Dollar, Rupiah, Yen, dan lain-lain). Sedangkan, definisi harga dari perspektif pemasaran yaitu satuan mata uang

atau satuan alat ukur (termasuk barang dan jasa) yang dapat ditukarkan agar mendapatkan hak penggunaan atau kepemilikan suatu barang dan jasa.

Teori ketiga yang digunakan adalah Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2016). Kualitas pelayanan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan pelayanan yang diterima.n

### **5.3 Implikasi Terapan**

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif signifikan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maka dapat beberapa implikasi yang perlu diterapkan sebagai berikut:

1. Dengan diketahui bahwa variabel harga pada toko aksesoris irvan cell oesapa di kategori tinggi dan terlihat bahwa semua indikator variabel harga mendapatkan respon yang baik maka hal ini perlu di pertahankan bahkan di tingkatkan dalam hal menjaga konsistensi harga tetap stabil.
2. Dengan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan pada toko aksesoris Irvan Cell Oesapa di kategori sedang dan terlihat bahwa semua indikator kualitas pelayanan mendapatkan respon yang sedang maka hal ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan, yaitu setiap karyawan Irvan Cell harus menggunakan bahasa yang sopan dan mudah di mengerti.