

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah di lakukan sebelumnya pada bab IV maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Super Buah Oesapa.
2. Hasil Penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa Kualitas Produk Tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Super Buah Oesapa.
3. Hasil Penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Super Buah Oesapa.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini yaitu dapat menjadi bukti empiris yang menjelaskan bahwa pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Super Buah Oesapa, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi kepentingan keilmuan yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis di mana variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Super Buah Oesapa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Budi Triongko, Untung Widodo, dan Maduretno Widowati tahun (2022) dalam jurnal berjudul Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aki Incoe PT Meka Adipratama di Kota Semarang), hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, masing-masing variabel juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa uji yang dilakukan sejalan dengan teori Menurut Kotler dan Armstrong (2021:296), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas sebuah barang ataupun jasa yang diberikan. Harga juga merupakan jumlah dari setiap nilai yang dikeluarkan oleh konsumen dalam rangka mendapatkan keuntungan ataupun menggunakan suatu barang atau jasa. Hal ini mengimplikasikan bahwa harga merupakan faktor utama dalam pembentukan kepuasan pelanggan dimana harga yang ditawarkan oleh Toko Super Buah Oesapa terjangkau dan sesuai dengan kualitas buah yang diperoleh dan sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis di mana variabel kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Super Buah Oesapa. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan dengan

penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Woro Utari, M. Luthfi Alif Utama, Asep Heryyanto, dan Rudiatno tahun 2022 dalam jurnal Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan MJ Enamel menunjukkan hasil yang sedikit berbeda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa variabel harga dan kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian terdahulu dimana kualitas produk tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa uji yang dilakukan tidak sejalan dengan teori Menurut Tjiptono (2016:152) Kualitas produk dapat di pahami sebagai kondisi dinamis yang melibatkan produk, layanan dan sumber daya manusia, proses, dan lingkungannya yang di antaranya memenuhi atau melebihi harapan. Hal ini mengimplikasikan bahwa kualitas produk yang di tawarkan oleh Toko Super buah Oesapa tidak memenuhi harapan pelanggan karena disebabkan oleh faktor lain yang mungkin pengalaman pelanggan setelah membeli produk buah dan merasa tidak puas atau tidak memenuhi harapan pelanggan meskipun produk buah tersebut memenuhi standar.

3. Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis di mana variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Super Buah Oesapa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Budi Triongko, Untung Widodo, dan

Maduretno Widowati tahun (2022) dalam jurnal berjudul Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aki Incoe PT Meka Adipratama di Kota Semarang), hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, masing-masing variabel juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa uji yang dilakukan sejalan dengan teori Menurut Tjiptono (2019:61) Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa dan sumber daya manusia serta proses dan lingkungannya yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Salah satu fokus utama bagi Toko Super buah adalah pada peningkatan kualitas pelayanan yang memberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan, ramah, cepat dan efisiensi dapat menjadi faktor penentu dalam kepuasan pelanggan karena sudah memenuhi harapan yang diharapkan oleh pelanggan.

1.2.2 Implikasi Terapan

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

1. Harga

Dengan diketahui bahwa indeks indikator harga yang paling rendah adalah indikator keterjangkauan harga maka pelanggan merasa harga yang ditawarkan oleh Toko Super Buah Oesapa ini masih kurang terjangkau dibandingkan dengan harapan pelanggan atau dibanding dengan pesaing,

jadi disarankan untuk meninjau kembali strategi penetapan harga dengan mempertimbangkan daya beli masyarakat sekitar, serta penerapan program promosi dan paket hemat agar persepsi keterjangkauan harga di mata pelanggan dapat meningkat.

2. Kualitas Produk

Dengan diketahui bahwa indeks indikator kualitas produk yang paling rendah adalah indikator daya tahan produk maka disarankan untuk indikator tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis oleh Toko, khususnya dalam meningkatkan kualitas buah melalui beberapa pendekatan yang penting yaitu dengan fokus pada penyortiran, penyimpanan buah yang tepat, dan penanganan yang berhati-hati dan Pastikan buah yang disimpan dalam keadaan kering, pisahkan buah yang sudah matang dan tempatkan buah di wadah yang berfentilasi dan pencahayaan yang memadai serta suhu dan kelembapan yang ideal agar daya tahan produk semakin baik.

3. kualitas Pelayanan

Dengan diketahui bahwa indeks indikator kualitas pelayanan yang paling rendah adalah indikator ketanggapan maka disarankan agar Toko Super Buah Oesapa meningkan kecepatan dan kesiapan dalam melayani pelanggan. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan karyawan tentang pelayanan tanggap, penambahan tenaga kerja di jam sibuk, serta penerapan sistem komunikasi yang responsif terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan.

4. Kepuasan Pelanggan

Dengan diketahui bahwa indeks indikator kepuasan pelanggan yang paling rendah adalah indikator kesesuaian harapan maka disarankan agar Toko Super

Buah Oesapa lebih memperhatikan kesesuaian antara harga, produk dan pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan memahami ekspektasi pelanggan melalui survei atau umpan balik, menjaga konsistensi kualitas buah yang dijual, meningkatkan kualitas pelayanan karyawan, serta memberikan harga yang sepadan dengan kualitas produk. Selain itu, Toko perlu menjaga kebersihan, kenyamanan dan komunikasi yang jujur agar pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diterima sudah sesuai bahkan melebihi harapan pelanggan.