

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Indomaret Adipala secara parsial. Dengan hasil regresi diperoleh nilai t hitung sebesar (3.069 dan t tabel (1,992).
2. Harga (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Indomaret Adipala secara parsial. Dengan hasil regresi diperoleh nilai t hitung sebesar (-2.138) dan t tabel (1,992).
3. Lokasi (X3) memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian (Y) di Indomaret Adipala secara parsial. Dengan hasil regresi diperoleh nilai t hitung sebesar (14.738) dan t tabel (1,992).
4. Kualitas Pelayanan (X1) , Harga (X2), dan Lokasi (X3) memiliki pengaruh terhadap Keputusan Kepuasan Pelanggan IndomaretAdipala secara simultan. Dengan hasil regresi diperoleh nilai f hitung sebesar 79.617 yang artinya f hitung > f tabel sebesar 2.726. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinan R adalah sebesar 0,763 sama dengan 76,3%. Jadi variabel Kualitas Pelayanan,harga, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar

76,3% dan sisanya 23,7% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka saran yang dapat diberikan penulis untuk dapat dijadikan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan pemilik dan karyawan toko dapat meningkatkan kualitas pelayanan Indomaret Adipala dan hal yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan sapaan yang konsisten, harga yang update sesuai dengan program komputer serta menciptakan kenyamanan, yang akan menciptakan kesan positif bagi para konsumen yang datang, serta terus memberikan yang terbaik untuk pelanggan dan selalu mendengarkan keluhan pelanggan
2. Harga yang harus selalu *update* dengan program kompute. Dengan cara merapihkan harga yang ada di rak dan di komputer agar mengurangi keluhan pelanggan. Apabila harga naik maka harus disesuaikan dengan kualitas produk dan menjaga kebersihan produk. Serta memberikan informasi promo- promo menarik kepada pelanggan.
3. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variable independen lainnya selain faktor lokasi, harga dan kualitas pelayanan yang akan dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan agar lebih melengkapi penelitian agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di

luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi keputusan pembelian.

