

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil pada penelitian ini yang sudah dilakukan di Toko Rizquna Kesugihan untuk mengetahui harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat di simpulkan bahwa :

1. Dari hasil uji t untuk pengaruh harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rizquna Kesugihan. Hasilnya diketahui pada perolehan uji t untuk variabel Harga (X1) dengan probabilitas Sig yaitu $0,090 > 0,05$. Jadi H1 ditolak, maksudnya Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor seperti halnya peningkatan atau penurunan harga dapat membuktikan bahwa apabila harga semakin meningkat maka kepuasan pelanggan akan semakin menurun.
2. Dari hasil uji t untuk pengaruh Lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan. Hasilnya diketahui pada perolehan uji t untuk variabel lokasi (X2) dengan probabilitas Sig yaitu $0,002 < 0,05$. Jadi H2 diterima, maksudnya lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan.
3. Dari hasil uji t untuk pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan. Hasilnya diketahui pada perolehan uji t untuk variabel lokasi (X3) dengan

probabilitas Sig yaitu $0,025 < 0,05$. Jadi H3 diterima, maksudnya kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan.

4. Secara simultan atau bersama-sama, Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada Toko Rizquna Kesugihan. Hasilnya diketahui yaitu dengan melihat hasil uji F, yang mana Nilai sig pada *table anova* diketahui nilai sig $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 9,980 > F_{tabel} 3,156$ dapat disimpulkan bahwa harga, lokasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berikut ini adalah beberapa saran yang penulis buat sehubungan dengan temuan penelitian yang mengarah pada kesimpulan sebelumnya, yakni sebagai berikut:

1. Bagi Toko Rizquna Kesugihan diharapkan agar selalu memperhatikan kemudahan untuk menjangkau lokasi apabila suatu saat nanti ingin pindah lokasi atau memperluas usaha.
2. Bagi Toko Rizquna Kesugihan diharapkan selalu memperhatikan dan mempertahankan Kualitas Pelayanan seperti memperhatikan pelanggan yang datang serta memberi respon yang cepat dengan menawarkan bantuan terkait kendala dalam memilih produk yang dibutuhkan sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

C. Keterbatasan Penelitian

Pada proses penelitian ini, terdapat keterbatasan yaitu :

1. Penelitian ini hanya dengan melakukan pengkajian terhadap pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jadi perlu dikembangkan untuk penelitian lebih lanjut dan untuk meneliti pengaruh variabel lain yang belum pernah dikaji terhadap kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada Toko Rizquna di Desa Kesugihan, Kecamatan Kesugihan Kabupaten Cilacap pada tahun 2023.