

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh lokasi, keragaman produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Mulya Farma Gribig, Gebog, Kudus, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara variabel Lokasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Dibuktikan dengan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar $-0,121$ dan nilai sig. untuk lokasi sebesar $0,002$ yang berarti nilai sig. $0,002 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Keragaman Produk (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Dibuktikan dengan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar $0,1345$ dan nilai sig. untuk Keragaman Produk sebesar $0,000$ yang berarti nilai sig. $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa meningkatkan strategi Keragaman Produk akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Apotek Mulya Farma Gribig, Gebog, Kudus.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X3) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Dibuktikan dengan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar $0,275$ dan nilai sig. untuk Kualitas Pelayanan sebesar $0,000$ yang berarti nilai sig. $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa meningkatkan strategi Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Apotek Mulya Farma Gribig, Gebog, Kudus.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Lokasi, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan atau memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan. Dibuktikan dengan adanya F hitung $> F$ tabel yang mempunyai nilai $157,122 > 2,70$ dan nilai sig. sebesar

0,000 yang berarti nilai sig. $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan antara variabel Lokasi, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi perusahaan penelitian ini bisa memberikan bahan masukan atau pertimbangan dalam menerapkan strategi pemasaran untuk mencapai kepuasan pelanggan dan untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat. Perusahaan diharap terus kreatif dalam merancang strategi pemasaran dalam upaya untuk menarik pelanggan agar mencapai kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis pada bidang manajemen pemasaran.
2. Bagi peneliti selanjutnya, supaya bisa menambah variabel yang lainnya. Sebab variabel yang digunakan mungkin hanya sebagian dari variabel-variabel yang ada dan kurang lengkap.