

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengolahan data yang telah penulis laksanakan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa kualitas pelayanan di UD menara 05 di Kudus termasuk kategori cukup. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisa yang menunjukkan nilai mean 5,6 apabila diterapkan dalam interval nilai, artinya kualitas pelayanan di menara 05 Kudus dikategorikan cukup.

Jadi dari kualitas pelayanan di UD menara 05 ada pengaruh yang signifikan karena tabel = 1,720. Ternyata harga t hitung (0,005) lebih kecil dari pada harga t tabel, Dengan demikian peneliti menyatakan bahwa kualitas pelayanan di UD. Menara 05 Kudus adalah baik dapat diterima. Jadi hasilnya adalah signifikan yang berarti ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Hasil analisis bahwa citra toko dalam kepuasan pelanggan di UD menara 05 di Kudus termasuk kategori cukup. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisa yang menunjukkan nilai mean 24,14 apabila diterapkan dalam interval nilai, artinya Citra Toko di menara 05 Kudus dikategorikan cukup.

Jadi dari citra toko ada pengaruh dalam kepuasan pelanggan karena harga t tersebut dibandingkan dengan harga t tabel dengan  $dk = n-1$  ( $22-1 = 21$ ) dan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$ , maka harga t tabel = 1.720. Ternyata harga t hitung (1,136) lebih kecil dari pada harga t tabel, Dengan demikian  $H_0$  yang menyatakan bahwa citra toko di UD Menara 05 Kudus adalah baik dapat diterima Jadi hasilnya adalah signifikan yang berarti ada hubungan yang positif antara citra toko terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bahwa harga dalam kepuasan pelanggan di UD menara 05 di Kudus termasuk kategori cukup. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisa yang

menunjukkan nilai mean 18,5 apabila diterapkan dalam interval nilai, artinya Harga di menara 05 Kudus dikategorikan baik.

Oleh karena itu harga juga ada pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pelanggan dengan data yang di analisis oleh peneliti harga t tabel dengan  $dk = n-1$  ( $22-1 = 21$ ) dan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$ , maka harga t tabel = 1,720. Ternyata harga t hitung (0,22) lebih kecil dari pada harga t tabel, Dengan demikian  $H_0$  yang menyatakan bahwa harga di UD. Menara 05 Kudus adalah baik dapat diterima. Jadi hasilnya adalah signifikan yang berarti ada hubungan yang positif antara harga terhadap kepuasan pelanggan.

## **B. Saran-Saran**

Berdasarkan uraian di atas, penulis dapat memberikan saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneliti lebih dalam lagi tentang kualitas pelayanan yang lain agar dapat memberikan kontribusi terhadap khasanah keilmuan khususnya dibidang ekonomi.

## **C. Penutup**

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas dalam penyusunan skripsi.

Penulis yakin dan menyadari sepenuhnya bahwa skripsi yang penulis susun ini masih jauh dari kesempurnaan, meskipun sudah penulis usahakan semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kemampuan dan sangat dangkalnya pengetahuan yang penulis miliki.

Oleh karena itu tidak ada kata-kata yang lebih indah melainkan saran dan kritik yang membangun dari seluruh pembaca, demi penyempurnaan skripsi ini dan kata-kata itulah yang sangat penulis nantikan.

Akhirnya sebagai penutup, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan, serta penulis berdoa semoga skripsi yang

sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua pembaca pada umumnya.

