

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di minimarket JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan kabupaten Pati, ini dibuktikan dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,632  $>$   $t_{tabel}$  sebesar 1,67 dengan taraf signifikansi di bawah 5% atau 0,05 yaitu sebesar 0,001 artinya  $H_a$  diterima,  $H_o$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di minimarket JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan kabupaten Pati. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.
2. Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di minimarket JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan kabupaten Pati, ini dibuktikan dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,132  $>$   $t_{tabel}$  sebesar 1,67 dengan taraf signifikansi di bawah 5% atau 0,05 yaitu sebesar 0,003 artinya  $H_a$  diterima,  $H_o$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di minimarket JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan kabupaten Pati. Semakin tinggi kualitas harga yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.
3. Terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan di minimarket JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan kabupaten Pati, ini dibuktikan dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,138  $>$   $t_{tabel}$  sebesar 1,67 dengan taraf signifikansi dibawah 5% atau 0,05 yaitu sebesar 0,000 artinya  $H_a$  diterima,  $H_o$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan di minimarket JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan kabupaten Pati. Semakin tinggi promosi penjualan yang dilakukan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di minimarket JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan kabupaten Pati, ini dibuktikan dari hasil pengolahan data yang dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $36,825 > 3,16$ ) dengan nilai Sig sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 artinya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di minimarket JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan kabupaten Pati. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, kualitas harga yang ditawarkan, dan promosi yang dilakukan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

## B. Implikasi Penelitian

### 1. Teoritis

Implikasi teoritis dari penelitian ini bermanfaat terhadap pengembangan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang pemasaran. Menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka penjual dan pembeli harus bisa saling berkomunikasi satu dengan yang lain. Bagi penjual bisa meningkatkan penjualannya dan memberikan kepuasan kepada pembeli terhadap produk yang dijual maupun pelayanan yang diberikan. Penjual juga akan merasa diuntungkan dengan mendapatkan loyalitas dari pelanggan sehingga pemasaran bisa berkembang.

### 2. Praktis

Dalam penelitian ini memberikan implikasi secara praktis sebagai berikut:

- a. Penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan promosi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan Kabupaten

Pati. Oleh karena itu, faktor-faktor tersebut harus lebih ditingkatkan agar tercapainya kepuasan pelanggan serta pemasaran yang lebih baik.

- b. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, penjual secara konsisten perlu memperhatikan konsumen secara menyeluruh, dengan terciptanya hubungan yang baik antara penjual dan pembeli, maka akan tercipta peningkatan penjualan yang baik serta sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

### **C. Keterbatasan**

Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih banyak keterbatasan penelitian, yang meliputi:

1. Kualitas pelayanan dibatasi oleh kinerja antar karyawan yang mempunyai sikap dan perilaku yang berbeda-beda, positif maupun negatif.
2. Harga dibatasi oleh kebijakan penjual dalam penetapan harga jual.
3. Promosi dibatasi oleh kemampuan karyawan yang belum maksimal.
4. Kepuasan konsumen dibatasi oleh persepsi konsumen yang berbeda-beda.
5. Penelitian ini hanya memfokuskan pada satu objek yaitu minimarket JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan Kabupaten Pati.
6. Keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga sehingga penelitian ini kurang maksimal.

### **D. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di minimarket JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan Kabupaten Pati, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebagai tindak lanjut hasil penelitian hendaknya minimarket JR-Mart di desa Glonggong kecamatan Jakenan Kabupaten Pati lebih memperhatikan variabel kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik, agar tercipta kepuasan pelanggan.
2. Variabel promosi juga harus diperhatikan karena untuk keberlangsungan atau eksistensi produk yang dijual. Promosi bisa dilakukan semenarik mungkin

agar konsumen tertarik untuk membeli dan produk yang dibeli sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, sehingga dapat terciptanya kepuasan konsumen.

3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dikarenakan begitu banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **E. Penutup**

Segala puji bagi Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Salawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita nanti-nantikan syafaatnya di yaumul qiyamah nanti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, meskipun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dan sangat dangkalnya pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun pembaca demi kesempurnaan dalam skripsi ini. Akhirnya sebagai kata penutup, tak lupa penulis mohon maaf atas berbagai kekurangan yang ada, di samping berharap semoga uraian-uraian singkat yang terdapat dalam skripsi ini mampu memberikan nilai manfaat bagi kita semua. Aamiin...