

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada bagian ini diuraikan mengenai kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra toko terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Toko Rizqi Mulia Pasar Kliwon Kudus, berdasarkan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} ($3,495 > 1,664$) dan nilai signifikan lebih kecil dari $0,05$ ($0,001 < 0,05$). Sehingga variabel citra toko terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rizqi Mulia Pasar Kliwon Kudus, berdasarkan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} ($2,687 > 1,664$) dan nilai signifikan lebih kecil dari $0,05$ ($0,009 < 0,05$). Sehingga variabel kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rizqi Mulia Pasar Kliwon Kudus berdasarkan nilai F_{hitung} yang lebih besar dari F_{tabel} ($27,045 > 2,370$) dan nilai signifikan lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$). Sehingga indikator yang menggambarkan citra toko dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rizqi Mulia Pasar Kliwon Kudus. Dari hasil analisis data, diketahui bahwa besarnya *Adjusted R Square* $0,406 \times 100\% = 40,6\%$. Hal ini menunjukan bahwa $40,6\%$ variabel kepuasan konsumen (Y) pada penelitian ini dipengaruhi oleh variabel citra toko (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sisanya sPebesar $59,4\%$ ($100\% -$

40,6% = 59,4%) dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya dibatasi oleh variabel citra toko, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen beserta instrumen penelitian yang berupa indikator dari masing-masing variabel sehingga memiliki kontribusi variabel yang kurang luas.
2. Data penelitian berasal dari persepsi responden berupa jawaban atas pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner penelitian yang belum tentu isian jawaban mencerminkan keadaan sesungguhnya dari responden.
3. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya 82 responden, sehingga peneliti kurang maksimal dalam menyebarkan angket/kuesioner.
4. Keterbatasan mengenai perumusan indikator ke dalam pertanyaan dalam kuesioner dimana masih ada kekurangan dalam item pertanyaan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, peneliti menunjukan beberapa saran yaitu, sebagai berikut:

1. Toko Rizqi Mulia Pasar Kliwon Kudus diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan citra toko dan kualitas pelayanan untuk mendorong agar konsumen akan tetap membeli produk di toko tersebut dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen
2. Karyawan harus lebih semangat lagi dalam melayani konsumen agar konsumen tetap setia dalam bertransaksi di toko tersebut. karyawan tidak boleh membedakan pelanggan ecer dan grosiran.

D. Penutup

Demikian akhir dari tulisan ini dan tidak lupa dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang telah memberikan kekuatan, hidayah, dan taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, meskipun penulis sudah berusaha maksimal. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dalam penelitian ini.

