

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan kepuasan konsumen indomaret cabang rantau rasau jambi dengan mengambil sampel 96 konsumen yang menjadi responden. Adapun Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan dengan uji t (parsial) menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan konsumen di minimarket indomaret cabang rantau rasau jambi. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil tersebut kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen maka dari itu semakin baik kualitas pelayanan suatu perusahaan maka dapat meningkatkan kepuasan bagi konsumen.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel promosi dengan uji t (parsial) menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan konsumen di minimarket indomaret cabang rantau rasau jambi. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh antara promosi terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil tersebut promosi dapat

dikatakan sebagai salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen maka dari itu semakin banyak promosi yang diberikan perusahaan kepada konsumen maka dapat meningkatkan kepuasan bagi konsumen yang menggunakan jasa atau produk dari suatu perusahaan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan beberapa saran dari penulis sebagai berikut:

Untuk Peneliti Selanjutnya:

1. Bagi peneliti selanjutnya untuk lebih mengembangkan pengetahuan dan ruang lingkup penelitian, serta bisa menambahkan variabel penelitian yang lain agar dapat mengetahui faktor apa yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen, mengingat penelitian yang dilakukan ini belum sepenuhnya sempurna.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik pengumpulan data yang diperkirakan dapat lebih optimal dalam mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian agar penelitian yang selanjutnya dapat memperoleh hasil yang lebih maksimal.

Untuk Perusahaan Indomaret:

1. Bagi perusahaan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada secara berkala agar lebih baik lagi untuk kedepannya. Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Memberikan pelabelan promosi yang lebih jelas pada produk agar tidak terjadi kekeliruan bagi konsumen pada saat membeli/membayar produk.