

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara parsial bahwa variabel Harga (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Cahaya Olshop. Hasil uji parsial (uji t) dengan $T_{hitung} (3,237) > T_{tabel} (2,004)$ dengan nilai signifikan $0.011 < 0.05$. maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Secara parsial bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Cahaya Olshop dengan $T_{hitung} (2,369) > T_{tabel} (2,004)$. dengan nilai signifikan $0.030 < 0.05$. maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Secara parsial bahwa Citra Merek (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Cahaya Olshop dengan $T_{hitung} (2,357) > T_{tabel} (2,004)$ dengan nilai signifikan $0.022 < 0.05$. maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Secara parsial bahwa Lokasi (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Cahaya Olshop dengan $T_{hitung} (4,865) > T_{tabel} (2,004)$ dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. maka H_0 ditolak dan

Ha diterima. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

5. Secara Koefisien Determinasi (R^2) bahwa variabel Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Citra Merek (X_3) dan Lokasi (X_4) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 85,7 %. Artinya memiliki hubungan erat, melalui pengujian determinasi (R Square) sebesar 0,857 berarti 85,7 % faktor-faktor Kepuasan Pelanggan Cahaya Olshop dapat dijelaskan oleh Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Lokasi. Sedangkan sisanya 14,3 % dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. SARAN

Berdasarkan analisis dan kesimpulan penelitian, maka diajukan saran sebagai berikut :

1. Bagi Kepala Cahaya Olshop

Adapun saran yang dapat saya berikan kepada owner Cahaya Olshop untuk mengetahui bahwa seberapa penting Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Lokasi mampu meningkatkan Kepuasan Pelanggan, yang pada gilirannya akan tercapai tujuan perusahaan.

2. Bagi Pegawai Cahaya Olshop

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi para pegawai Cahaya Olshop, untuk senantiasa meningkatkan Kualitas Pelayanan supaya Kepuasan Pelanggan semakin meningkat.

3. Bagi peneliti dimasa datang

Bagi peneliti dimasa datang diharapkan lebih teliti dalam melakukan penelitian, seperti dengan memahami dengan baik isi kuesioner yang disebarakan kepada responden, supaya data yang didapat benar-benar menunjukkan karakteristik dari responden, dan sedapat mungkin mencegah responden menjawab secara sembarangan.