

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti membuat simpulan sabagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan besar pengaruh sebesar 0,147 atau 14,7%
2. Variabel promosi (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda promosi mempunyai terhadap kepuasan konsumen dengan besar pengaruh sebesar 0,377 atau 37,7%
3. Variabel harga (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan besar pengaruh sebesar 0,436 atau 43,6%
4. Variabel kualitas pelayanan (X1), promosi (X2) dan harga (X3) secara simultan atau secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) bahwa kualitas pelayanan, promosi dan harga secara

bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 70,7% terhadap kepuasan konsumen.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan maka peneliti dapat membuat saran sebagai berikut:

1. Alfamart disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan segera menangani keluhan konsumen dan membantu konsumen yang kesulitan membeli guna meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Alfamart disarankan untuk memperluas promosi di Alfamart dengan dapat mengkomunikasikan keunggulan produk kepada konsumen dan menyebarkan brosur tentang promosi yang ditawarkan Alfamart.
3. Alfamart disarankan untuk menetapkan harga berdasarkan keunggulan produk yang dipasok semakin rendah harga yang diberikan, semakin baik tingkat kepuasan konsumen.
4. Peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian ini dengan menilai kepuasan konsumen dengan menggunakan variabel bebas yang lain agar penelitian lebih bervariasi kedepannya.