

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan data penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Promosi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Jalan Indraprasta Semarang. Hal tersebut ditunjukkan melalui hasil uji t dengan nilai t hitung variabel Promosi ( $X_1$ ) sebesar 3,352 dengan sigifikansi  $0,001 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan dengan baik, akan meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaliknya.
2. Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Jalan Indraprasta Semarang. Hal tersebut ditunjukkan melalui hasil uji t dengan nilai t hitung variabel Fasilitas ( $X_2$ ) sebesar 2,317 dengan signifikansi  $0,023 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan baik, akan meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaliknya.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Jalan Indraprasta Semarang. Hal tersebut ditunjukkan melalui hasil uji t dengan nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 5,096 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan dengan baik, akan meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaliknya.

4. Semua variabel independen yaitu Promosi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal tersebut ditunjukkan melalui hasil uji F(simultan) dengan nilai signifikansi 0,000 dimana angka tersebut menunjukkan  $< 0,05$ .
5. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, kualitas pelayanan merupakan yang paling berpengaruh secara signifikan. Hal ini ditunjukkan pada nilai signifikansi yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) yaitu 0,000. Artinya, nilai signifikansi kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah yang paling rendah dengan urutan nilai signifikansi yang dihasilkan oleh masing-masing variabel yaitu 0,000 kualitas pelayanan ( $X_3$ )  $< 0,001$  promosi ( $X_1$ )  $< 0,023$  fasilitas ( $X_2$ )  $< 0,05$ .

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan agar Alfamart Jalan Indraprasta Semarang mengevaluasi serta meningkatkan maupun menambah fasilitas yang diberikan. Karena semakin meningkat fasilitas yang diberikan, semakin meningkat pula kepuasan konsumen.

2. Diharapkan agar pihak perusahaan terus mempertahankan serta meningkatkan Promosi, fasilitas, maupun kualitas pelayanan yang telah dilakukan sebagai alat untuk menghadapi pesaing khususnya perusahaan ritel yang ada di Semarang, serta untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan menambah jumlah pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya dengan fokus penelitian yang mungkin sedikit berbeda dengan beda variabel bebas bisa di ganti dengan pengaruh lokasi ataupun lainnya, diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih akurat.

