

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rizky Laundry Ketileng Semarang. Responden dalam penelitian ini berjumlah 97 (Sembilan puluh tujuh). Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model regresi berganda, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga (X_1) nilai probabilitas signifikansi sebesar 0.015. Karena $0.015 < \alpha 0.05$ maka H_1 diterima yang berarti Harga (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
2. Lokasi (X_2) nilai probabilitas sebesar 0.453. Karena $0.453 > \alpha 0.05$ maka H_2 ditolak yang berarti bahwa Lokasi (X_2) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
3. Kualitas Pelayanan (X_3) nilai probabilitas signifikansi sebesar 0.009. Karena $0.009 < \alpha 0.05$ maka H_3 diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)/
4. Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rizky Laundry Ketileng Semarang Hasil dari F hitung sebesar 8.722 dengan nilai signifikannya

0.000. Hasil dari F hitung sebesar 8.722 dengan nilai signifikannya 0.000. Dimana nilai signifikansi ini kurang dari nilai alpha sebesar 0,05 sehingga memberikan keputusan bahwa semua variabel independen (Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Pelanggan).

5. Koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R^2 sebesar 0.220 ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rizky Laundry Ketileng Semarang sebesar 22,0% sisanya 78,0% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari variabel dalam penelitian ini.
6. Hasil uji regresi linier berganda diperoleh hasil persamaan model regresi $Y = 6.157 + 0.501 X_1 + 0.183 X_2 + 0.238 X_3 + 4.723$

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi para peneliti lain dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan memasukkan variabel-variabel lain selain Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan. Hal tersebut didasarkan atas diperolehnya nilai R Square sebesar 22.0% sehingga potensi penelitian untuk variabel lain dalam penelitian dengan orientasi Kepuasan Pelanggan sebesar 78.0%.
2. Bagi Rizky Laundry Ketileng Semarang Sebagai input atau bahan masukan dan sumbangan pikiran dalam upaya peningkatan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan strategi yang berkualitas.