BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Uji t (Uji Parsial) dalam penelitian ini adalah

a. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ Kualitas Layanan (X1) yaitu $3,988 > 1,987$ dan nilai Signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya secara parsial Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

b. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ Harga (X2) yaitu $4,440 > 1,987$ dan nilai Signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang artinya secara parsial Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

c. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ Lokasi (X3) yaitu $1,995 > 1,987$ dan nilai Signifikansi yaitu $0,050 = 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang artinya secara parsial Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Hasil Uji F (Uji Simultan) dalam penelitian ini adalah

$F_{hitung} > F_{tabel}$ ($29,172 > 2,709$) dan nilai probabilitas $<$ signifikansi ($0,000 < 0,05$), yang artinya variabel independet secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

3. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda pada penelitian ini adalah

$$Y = 1,512 + 0,345 X_1 + 0,398 X_2 + 0,190 X_3 + e$$

4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) adalah Nilai R Square pada table dapat diketahui sebesar 0,504 yang berarti bahwa 50,4% variable dependen yaitu Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan melalui variable independent yang terdiri dari Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi. Sedangkan sisanya sebanyak 49,6% dapat dijelaskan diluar model penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan terdapat beberapa saran sebagai evaluasi Depot Air Minum Biru Kedungmundu Semarang yaitu :

1. Untuk variabel Kualitas Layanan, menurut saya harus bisa mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Layanan yang jauh lebih baik lagi dalam melayani para konsumen di Depot Air Minum Biru Kedungmundu Semarang
2. Untuk Variabel Harga, menurut saya tetap mempertahankan harga yang cukup ekonomis yang masuk akal di kalangan masyarakat sehingga dengan harga yang ekonomis dan kualitas air yang bagus membuat para konsumen akan merasa puas dan berlangganan di Depot Air Minum Biru Kedungmundu Semarang
3. Untuk Variabel Lokasi, menurut saya mempertahankan serta meningkatkan lagi kenyamanan khususnya kebersihan di sekitar lokasi Depot Air Minum Biru dan menambah kipas angin atau ac di dalam ruangan agar para konsumen yang mengantri atau menunggu tidak kepanasan dan merasa nyaman dalam ruangan sehingga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner yang harus dibacakan kepada setiap responden dan tidak mau mengisi sendiri terkadang ada yang

tidak mau juga mengisi sama sekali yang membuat sedikit kesusahan karna sampel yang di gunakan cukup banyak ada 90 responden, ketika di waktu konsumen datang secara bersamaan, banyak yang tidak bisa di tanya dan terlewatkan begitu saja.

5.4 Agenda Penelitian Mendatang

Bagi peneliti lain di harapkan dapat menggunakan atau meneliti variabel yang lain selain variabel yang di gunakan pada penelitian ini supaya memperoleh hasil yang bervariasi dan lebih baik lagi.